



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa
FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración de la Educación

AUTORA:

Mg. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra (ORCID: 0000-0001-9711-9128)

ASESORA:

Dra. Paula Viviana Liza Dubois (ORCID: 1000-0002-3703-0532)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios Uno y Trino a la Virgen María, quienes hicieron posible que siguiera mis estudios, a mi esposo porque siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y compañía, a mis hijos y nietos, porque siempre estuvieron conmigo, a mi Alma Mater Universidad César Vallejo, al señor César Acuña, por abrirnos las puertas de esta casa de estudios y tener la oportunidad de prepararnos para lograr realizarnos como profesionales al servicio de nuestra querida patria.

Agradecimiento

A Dios, a la Virgen María, al Doctor César Acuña, por ser el autor de la Universidad César Vallejo que me da la oportunidad de lograr mi objetivo, porque gracias a su iniciativa existe esta Alma Mater, a la Doctora Paula Viviana Liza Dubois por su asesoría, dedicación, apoyo incondicional y aporte en el desarrollo de mi tesis, por su paciencia durante la revisión de esta investigación, a mis profesores de las diversas asignaturas quienes nos encaminaron y orientaron en la carrera y formación profesional.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

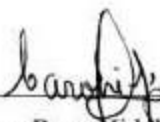
Yo, Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7 Santiago de Surco – Lima, 2019”, presentada, enfolios para la obtención del grado académico de Doctora en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de agosto del 2020


Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra
DNI N° 06589349

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MÉTODO.....	15
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnica de recolección de datos.....	21
2.5. Procedimiento	22
2.6 Métodos de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos.....	22
III.RESULTADOS	23
IV.DISCUSIÓN	37
V.CONCLUSIONES.....	40
VI.RECOMEDACIONES	41
VII.PROPOSTA	42
Referencias.....	44
Anexos....	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de Operacionalización: Variable: Gestión institucional	18
Tabla 2: Matriz de Operacionalización: Variable: Calidad del servicio educativo	19
Tabla 3: Población y muestra de estudio	21
Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos de gestión institucional y calidad de servicio educativo.	
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión institucional de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	23
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la percepción en lo institucional de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	24
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la percepción gestión pedagógica de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	25
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la percepción gestión administrativa de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	26
Tabla 8: Distribución de frecuencias de la percepción gestión comunitaria de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	27
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la percepción calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	28
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la percepción calidad estructural de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	29
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la percepción didáctico técnico pedagógico de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	30
Tabla 12: Distribución de frecuencias de la percepción calidad de servicio de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	31
Tabla 13: Distribución de frecuencias de la percepción calidad de gestión de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	32
Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman: Gestión institucional y calidad del servicio educativo	33

Tabla 15:	Coeficiente de correlación de Spearman: lo institucional y calidad del servicio educativo	34
Tabla 16:	Coeficiente de correlación de Spearman: gestión pedagógica y calidad del servicio educativo	35
Tabla 17:	Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa y calidad del servicio educativo	35
Tabla 18:	Coeficiente de correlación de Spearman: gestión comunitaria y calidad del servicio educativo	36

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de la gestión Institucional en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	23
Figura 2: Nivel de lo Institucional en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	24
Figura 3: Nivel de gestión pedagógica en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	25
Figura 4: Nivel de gestión administrativa en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	26
Figura 5: Nivel de gestión comunitaria en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	27
Figura 6: Nivel de calidad del servicio educativo en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	28
Figura 7: Nivel de calidad estructural en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	29
Figura 8: Nivel de didáctico técnico pedagógico en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	30
Figura 9: Nivel de <i>calidad de servicio</i> en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	31
Figura10: Nivel de calidad de gestión en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	32

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7 Santiago de Surco – Lima, 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL07 Santiago de Surco – Lima, 2019. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 100 docentes y la muestra lo integraron 80 docentes. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ($r_s = 0,88$, $p < 0.05$) y directamente proporcional, entre Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019.

Palabras claves: Gestión institucional, calidad del servicio educativo, Liderazgo

ABSTRACT

This research entitled: Educational management and quality of the educational service of the FAP Educational Institution "Manuel Polo Jimenez", UGEL 07, 2019, had as a general objective to determine the relationship between the educational management and quality of the educational service of the FAP Educational Institution " Manuel Polo Jimenez", UGEL 07, 2019. The instruments that were used were questionnaires on the Likert scale for the variables. These instruments were subjected to the respective analyzes of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach; no experimental transverse design. The population consisted of 100 teachers and the sample consisted of 80 teachers. The technique used to collect information was survey and the data collection tools were questionnaires that were duly validated through expert judgements and their reliability through the statistical reliability Cronbach's Alpha.

The results show a statistically significant relationship, high ($r_s = 0, \dots$.., $p < 0.05$) and directly proportional, between educational management and quality of the educational service of the FAP Educational Institution "Manuel Polo Jimenez", UGEL 07, 2019.

Keywords: Educational management, quality of the educational service, Leadership

I. INTRODUCCIÓN

Europa, países como Francia, existe una gran centralización donde las decisiones pedagógicas importantes las toma el Ministerio de Educación. Así como en los países de régimen comunista, donde las decisiones las toman los gobiernos regionales. En los países nórdicos, la gestión administrativa está a cargo de los municipios, condados, o administraciones, mientras en España la responsabilidad es asumida por el gobierno y la sociedad, siendo la gestión descentralizada. Países como Holanda, Bélgica y España tienen Instituciones educativas con participación del sector privado, sin desligarse de las pautas del gobierno, y en una proporción significativa Instituciones educativas privadas autofinanciadas por el grupo familiar.

A nivel internacional, observamos la necesidad por realizar mejoras en la educación, para esto, es de gran importancia una adecuada gestión educativa la cual tiene mucho por transformar priorizando el clima laboral en el campo educativo. En América Latina la gestión educativa esta apenas germinando, Norteamérica en los años cincuenta, en los ochenta en América Latina siguen en un proceso de constantes cambios y consolidación motivo por el cual se han estado copiando modelos extranjeros y lo han empleado en las gestiones educativas. Instituciones internacionales como la UNESCO plantea que la gestión debe transformar y dinamizar los sistemas educativos, de tal forma que la población en su conjunto tenga la posibilidad de recibir una educación acorde a los nuevos desafíos de este mundo globalizado sobre la base de los valores humanos, socioculturales y éticos. Debido a estos constantes cambios que afectan a las organizaciones y a los diferentes actores de la educación, la gestión pedagógica por su complejidad depende de los enfoques teóricos, que son llevados a la acción a través de modelos (Juan Casassus)

De acuerdo a las gestiones educativas se ha planteado desarrollarlo con calidad incluyendo diversos elementos académicos que son medidos mediante el informe PISA, desarrollado por la OCDE - Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, siendo los encargados de estudiar cada logro académico de los educandos a nivel global en las asignaturas de ciencias, lectura y matemática, así mismo, las funciones que realizan no están limitadas a evaluar solo los educandos de diversos países ya que también realiza

reportes donde se evidencio que diversos países donde también está presente el Perú , el nivel de la educación no alcanzo las metas que se han planteado. Por otra parte, los informes presentados en Chile por la ONU sobre la educación que se ha desarrollado para la Ciencia y la Cultura Unesco (2013), señalaron que se debe tener en cuenta que millones de infantes a nivel mundial no tiene acceso a la educación no siendo la economía el factor determinante, si no “la inadecuada calidad de enseñanza que limitaría el aprendizaje de los infantes que asisten a las instituciones educativas” (p. 8).

La Calidad Total es otro modelo de gestión que se dio por los inicios del año noventa donde se da énfasis a la calidad en la organización, identificándose al usuario, sus necesidades y las preocupaciones por cada resultados de los procesos educativos, a través de diferentes acciones como; reducir los costos, mayor flexibilidad administrativa, una mejora continua de los diferentes actores educativos, se prioriza el acompañamiento, control, seguimiento a fin de corregir errores y acrecentar aciertos en el proceso educativo.

En los noventa y en el marco de la competencia global, con dinamismo en que ha evolucionado la sociedad del conocimiento los resultados no son satisfactorios se exige un cambio cualitativo radical, un rediseño de los procesos educativos, surgiendo la necesidad de una Reingeniería educativa.

A fines de los noventa, se aprecia una gestión donde se da importancia a la comunicación a la distribución de roles, a una gestión democrática donde prima el consenso, con responsabilidades compartidas, dentro de un trabajo cooperativo, donde cada uno de los actores de la educación se integra de manera activa.

Cada uno de los modelos tiene una mirada diferente, de lo que es una Gestión educativa, ha seguido un proceso de desarrollo, con aciertos y errores, pasando de una planificación orientada al crecimiento cuantitativo, burocrática, autoritaria centralizada, proceso más orientados en la enseñanza que en el aprendizaje se evidencia una falta de sistematización de instrumentos y técnicas, que deben ser aplicados en los distintos niveles educativos, sin romper su vinculación e interacción entre ellos, tal es el caso que se nota un divorcio entre la educación secundaria y el nivel superior, siendo que la Educación Básica Regular, contempla en nuestros días una educación formativa, mientras que en el nivel superior es solo cognitiva y cuantitativa.

Se habla del modelo GESEDUCA, ó modelo para armar, modelo que se ha experimentado en Chile, Venezuela y Argentina, donde el principal objetivo es desarrollar y potencializar la Gestión educativa a través de diferentes acciones tales como: el reforzamiento de la capacidad en gestión para los que se encuentren asumido cargos directivos, en nuevas formas de planificación estratégica, a través de talleres y capacitaciones, la descentralización del sistema, permitiendo la autonomía descentralizada, el compromiso y responsabilidad de los resultados.

Debido a los debates de la mesa de trabajo de la Asamblea del Plan Nacional Decenal, Colombia 2006-2016, dando como resultado cinco canales de acción: fortalecimiento de las gestiones y el liderazgo, articulación de los diferentes sectores como el ministerio, la departamental , las regiones municipalidad e instituciones, la transparencia del sistema educativo, la inducción y formación en los desempeños y una cultura de selección y evaluación como política de mejoramiento para lograr los objetivos propuestos al 2021.

A nivel nacional, el sector educativo está sufriendo muchos cambios, nuestro país adolece de un modelo de gestión educativa que responda a nuestra realidad nacional y necesidades de nuestros pueblos, estamos experimentando modelos de gestión de otros países, sin resultados que convenzan, agotando al maestro, peruano con múltiples cambios y ensayos, aun así, cabe resaltar la disposición a todo cambio de maestros identificados y comprometidos con la educación peruana.

En Perú los servicios educativos de calidad tienen sus principales focos, donde se mostró si existe un adecuado rendimiento en cada prueba objetiva, siendo estas las Evaluaciones Censales Estudiantiles (ECE), cada prueba se aplicó a los 3 grados de Educación Básica Regular (EBR)dando como resultado que los educandos no tuvieron la capacidad y habilidad adecuada aunque estos resultados no fueron validos ya que los educandos demostraron lo contrario, además, tampoco demostraron la competitividad de los educandos para afrontar situaciones cotidianas. Por ello, la evaluación no tuvo el valor adecuado y tampoco fue fundamentado, así mismo, son inadecuadas las gestiones del gobierno y cada organismo vinculado a la educación en el país, siendo estos las Ugeles, Ministerio de Educación, entre otros; estos no tienen en cuenta la calidad de la educación

que se Odebe brindar en el Perú. Esta situación se demostró mediante el presupuesto anual brindado a la Educación que fue del 3.9% del PBI - Producto Bruto Interno, de acuerdo a la información proporcionada por el Banco Mundial.

Además, la educación Sudamérica es decadente. Las cifras han sido constantes a través de décadas, esto se ha reflejado en las instituciones educativas, por la mala gestión del presupuesto brindado a estas para inmuebles, contratar personal calificado, brindar capacitaciones constantes, entre otros.

A nivel local se observa que no hay buena gestión educativa y ello se ve reflejado en las bajas notas de los alumnos en las evaluaciones censales, cuando no hay un adecuado clima laboral en la institución educativa entre todos sus integrantes repercute de manera negativa en los alumnos. Relaciones interpersonales negativas conllevan a un bajo compromiso que originan que los procesos de evaluación sean negativos.

Bajo este contexto se confronta la realidad problemática dado que si no hay una buena gestión por parte de los directivos que son la cabeza de la empresa, porque no se garantiza una buena calidad de servicio por parte del personal que labora bajo este techo educativo, lo cual genera insatisfacción y por ende los más perjudicados son los alumnos.

En el Centro Educativo, FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7 de Santiago de Surco – Lima, 2019, se ha observado problemas en la gestión de la institución, situación que afecta la calidad de los servicios educativos. Ante esta problemática decidí realizar un estudio para observar la conexión entre las gestiones institucionales y la calidad de los servicios educativos que afecta a los profesores y por ende a los alumnos. La intención de este estudio es generar posibles alternativas de solución que puedan ayudar en el mejoramiento de la educación, fortaleciendo la gestión y encaminándonos de esta manera a la tan ansiada calidad en la educación.

Considero importante el estudio realizado, ya que oriento la planificación, las programaciones, transparencia, las evaluaciones y control de cuentas de cada recurso humano, financiero, técnico que se utilizan en la institución, mediante la responsabilidad autónoma de la gobernalidad, lo cual nos va a permitir contar con una educación de calidad

y formar mejores personas a un nivel más profundo, contando con valores éticos, haciendo ejercer sus derechos y respetando los derechos del resto para convivir en un ambiente armónico. Con una educación que genere oportunidades de progreso para el país.

Teniendo en cuenta esta realidad, el estudio buscó determinar la correlación de la gestión realizada en la institución educativa y la calidad de los servicios educativos de la IE. FAP. Manuel Polo Jiménez.

Se analizaron como antecedentes internacionales: Suarez (2014), el estudio tuvo como fin de determinar la correlación entre las gestiones realizadas y la calidad del servicio educativo del Centro Educativo Juan Montalvo de Machala, Ecuador. Se aplicó un estudio tipo básico, nivel descriptivo correlacional, teniendo una población de 172 educandos, 35 educadores y 3 directivos. Se aplicaron dos instrumentos que midieron ambas variables, el primero contenía 30 ítems, que se usó para medir la gestión y el segundo contenía 18 ítems que medían la calidad en el servicio educacional, el cual consta de tres dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad. Ambos instrumentos se validaron por expertos y tuvo una confiabilidad de 0.048 luego de evaluar los resultados. Las funciones que realizan no están limitadas a evaluar solo los educandos de diversos países ya que también realiza reportes donde se evidencio que diversos países,

Además, Porras (2015), estudio la implantación de un sistema para gestionar la calidad de educación en cada institución pública media, básico, preescolar del Municipio de Villavicencio, Colombia. El estudio fue mixto con un enfoque cualitativo y cuantitativo, empleo un diseño experimental. La población fue de 8 centros educativos, 27 directivos, 392 educadores y 13 403 educandos para una buena gestión educativa y ello se ve reflejado en las bajas notas de los alumnos en las evaluaciones censales, cuando no hay buen clima laboral en la institución educativa entre todos sus integrantes repercute de manera negativa en los alumnos. Concluyó que en los centros educativos los incentivos brindados, estímulos, reconocimientos de cada logro y buenas prácticas no son valoradas adecuadamente, así mismo, el personal de los centros educativos es un componente importante para los cambios.

Delgado (2016), estudio la gestión educativa y el compromiso en la organización. Se utilizó paradigma cuantitativo, investigación fundamental, nivel correlacional; diseño ex post facto: transversal. Se conformó a través de muestreo probabilístico 160 personas. Para una buena gestión educativa y ello se ve reflejado en las bajas notas de los alumnos en las evaluaciones censales, cuando no hay buen clima laboral en la institución educativa entre todos sus integrantes repercute de manera negativa en los alumnos. Concluyó que entre la gestión educativa y el compromiso en la organización se aprecia una relación relevante de ($r_s = 0,845$, $p < 0,05$).

Aporto también el estudio de Porras (2015), determinó si la gestión institucional y el compromiso en los centros educativos de media, básica e inicial del Municipio de Villavicencio, Colombia. Metodológicamente, se aplicó el paradigma cuantitativo; descriptiva, diseño ex post facto: transversal. La constituyó 52 IEP, con una cantidad de docentes de 2.657, seleccionado de acuerdo a características particulares. Los centros educativos los incentivos brindados, estímulos, reconocimientos de cada logro y buenas prácticas no son valoradas adecuadamente, así mismo, el personal de los centros educativos es un componente importante para los cambios. Se presenta una correlación importante de ($r_s = 0,719$ $p < 0,05$), una adecuada gestión institucional y ello se ve reflejado en las bajas notas de los alumnos en las evaluaciones censales, cuando no hay buen clima laboral en la institución educativa entre todos sus integrantes repercute de manera negativa en los alumnos. Por otra parte, Ocoña (2015), tuvo la finalidad de determinar la gestión y el compromiso institucional de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Se empleó el paradigma cuantitativo, indagación fundamental, correlacional. La muestra fue de 80 educadores seleccionados por las características resaltantes de la población. En los centros educativos, los incentivos brindados, estímulos, reconocimientos de cada logro y buenas prácticas no son valoradas adecuadamente, así mismo, el personal de los centros educativos es un componente importante para los cambios. Concluyó que existe relación alta ($r = 0,797$, $p < 0,05$), entre la gestión y el compromiso institucional.

Balarezo (2015), estudio La gestión interna y el compromiso institucional en el centro educativo San Miguel Machala Ecuador, donde la muestra es del tipo no probabilístico aplicada a 120 docentes. Mencionó que existe una relación de ($r_s = 0,852$, $p < 0,05$) de la gestión pedagógica interna y del compromiso organizacional en la IE San

Miguel Machala Ecuador. Bajo el paradigma cuantitativo, Fundamental la investigación, correlacional, bajo el enfoque cuantitativo; *expost facto*: transversal. Se conformó entre padres de familia y educadores la población. Obtuvo como resultado la relación ($r_s=0.805$, $p<0.05$) éntrela gestión y compromiso institucional, obteniendo la respuesta a la problemática encontrada

González (2015), estudio el compromiso y la gestión institucional en el Centro Educativo de las Fuerzas Policiales de Carabobo, Venezuela, haciendo uso de la indagación, bajo un enfoque cuantitativo no experimental, para lo cual su muestra comprendió 180 docentes. El resultado obtenido fue una correlación con significancia ($r_s = 0,842$, $p< 0.05$) del compromiso y de la gestión de la institución del centro educacional de la Policía del estado Carabobo.

Concluyendo con los antecedentes internacionales respaldo el presente estudio con antecedentes nacionales: Chancahuaña (2018). Trabajo: “*Gestión institucional y compromiso organizacional según profesores del Centro Educativo Perú-EE.UU. del Villa El Salvador, 2018*; Lima, Perú”. Bajo el paradigma cuantitativo, Fundamental la investigación, tipo correlacional, dentro el enfoque cuantitativo; *expost facto*: transversal. Se conformó entre padres de familia y educadores la población. Obtuvo como resultado la relación ($r_s=0.805$, $p<0.05$) de la gestión y compromiso de la institución, obteniendo la respuesta a la problemática encontrada.

Saldivar (2017), determinó la correspondencia de la gestión educativa con el compromiso institucional de educadores del C.E.T.P.R.O., U.G.E.L. 7, Lima, Perú. El estudio tuvo tipo básica sustentado en el paradigma cuantitativo fundamental, La población estuvo conformada por el personal del CETPRO, para la muestra invitó a 120 educandos los cuales desarrollaron dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado un $r_s=0.701$ y un $p<0.05$, concluyó que se relaciona significativamente la gestión educativa y el compromiso organizacional.

Tinco (2016), desarrollo el estudio sobre la influencia de la gestión institucional en clima laboral de los centros educativos de primaria de la Provincia Islay- 2015. Para su indagación utilizó el paradigma cuantitativo, descriptiva, correlacional, diseño *expost*

facto: de tipo transversal. Con una población de 300 educadores y una muestra igual a 100. Obtuvo como resultado un $r_s=0,750$ y una $p<0,05$, concluyó que la gestión educacional y el clima organizacional están relacionados directamente y significativamente.

Areche (2016), investigó la influencia de la gestión en el compromiso organizacional de acuerdo a la perspectiva de los profesores y representantes del tercer, cuarto y quinto año de educación secundaria de la I.E María Auxiliadora de Huamanga, Ayacucho. Tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, que tiene el propósito de describir situaciones o eventos. Con buena gestión educativa y ello se ve reflejado en las bajas notas de los alumnos en las evaluaciones censales, cuando no hay buen clima laboral en la institución educativa entre todos sus integrantes repercute de manera negativa en los alumnos. Concluyó que influye significativamente ($r_s=0.901$, $p<0.05$) la gestión en el compromiso de la organización, desde la perspectiva de los profesores y representantes del tercer, cuarto y quinto de secundaria.

El marco teórico consultado nos da a conocer que en la actualidad estudiar la gestión educativa, según Minedu (2011), se puede observar plasmada en los materiales que utiliza el gerente educativo de la gestión institucional. Todas las actividades que realizan como planificar, ejecutar y evaluar permite tener a la institución actualizada de manera constante. Es por ello, que ahora los docentes deben estar en constantes capacitaciones para actualizar sus métodos de enseñanza garantizando un mejor aprendizaje por parte de los alumnos. (pp. 32-33)

Asimismo, para Alvarado (2003) concluye que el director cumple un rol fundamental en las instituciones educativas pues es la cabeza y ejemplo tanto de sus trabajadores como de sus alumnos. Es una función que ha cambiado con el paso de los años pues el ministerio de educación está implementando constantemente nuevas técnicas, estrategias, principios y teorías para la mejora tanto cognitiva como de la infraestructura de las instituciones. (p.18)

Otros autores asumieron la gestión institucional, como procesos a través de los cuales se van a lograr los fines educativos de la institución. Sin embargo, muchas veces se ve a los educadores como personas que están obligadas a cumplir este servicio solo por la

contraprestación que se les brinda sin tomar en cuenta el papel trascendental que cumplen en la vida de los alumnos. (Correa, Álvarez y Correa, 2005; Casassús, 2000).

Como lo expresa el Programa Escuelas de Calidad (2010) en la actualidad, el sistema educativo el con fin de poder lograr eficiencia en la calidad educativa, tiene como misión un trabajo colegiado donde se involucren a todos los docentes pues no se les está dando la importancia adecuada que ellos tienen en el rol que desempeñan como vínculo entre el conocimiento y el alumnado. (p.26)

El Programa de Escuelas de Calidad (2010) se sigue mencionando el papel fundamental que tienen los docentes, y ellos para cumplir las metas trazadas en su institución, están en constante capacitaciones e implantando a su realidad ideas innovadoras que beneficien su trabajo.

Si bien es cierto Ruiz (2000) analiza que el papel principal siempre lo tendrá el director. Él es el primero en trazar las metas institucionales tanto a largo plazo, como corto plazo y lo que se debe realizar para mejorarlo. La manera de que esto funciones es lograr un trabajo articulado entre el mismo director, sus trabajadores, la familia y el alumnado, permitiendo cumplir los objetivos trazados desde el comienzo. (p. 107)

Ortega (2000) comenta que la dirección de cada institución educativa, tiene que velar por el cumplimiento del programa educacional, el cual se estableció desde el comienzo del año escolar. A esto se le llama poner en práctica el liderazgo transformacional. El conjunto de todo lo desarrollado también involucra el buen trato, la buena comunicación y las mejoras psicológicas, que se debe dar entre las partes involucradas. (p.55)

Enfoques de gestión institucional, Minedu (2016), la gestión que aplica el director de la institución educativa, debe tener como punto de partida los siguientes enfoques: *Enfoque de gestión basada en el liderazgo pedagógica,* según Minedu (2016) dándonos cuenta que cuando hablamos de liderazgo el director sigue teniendo ese papel fundamental de poder direccionar las acciones de los involucrados en el tema educacional y enfocarlas a las metas trazadas para lograr su cumplimiento y una educación más eficiente, a esto se le llamo liderazgo pedagógico, incluyendo también aquí la búsqueda de mejores

condiciones laborales para los docentes, ya que está demostrado que las personas que se encuentran en un ambiente laboral más favorable y/o amigable rinden eficientemente en el desarrollo de su trabajo. (p.12). **Enfoque de gestión participativa**, aquí implica la confianza y el conocimiento de las capacidades, que el área de dirección tiene en sus trabajadores. Pues, se les va a considerar como seres autónomos que pueden tomar decisiones por el bien de la institución al momento de desempeñar su trabajo como educador o en cualquier otra situación que se presente, sin olvidar el cumplimiento de objetivos trazados a comienzo de año. (Loera, 2006 citado por Minedu 2016: 13). **Enfoque transformacional**, decidir por una escuela, significa transformar la gestión, como lo expresa Minedu (2016) aquí se debe reconocer el trabajo que desempeña el director como guía de su plana docente para encaminarlos al éxito del cumplimiento de las metas. Entre ellos está lograr un aprendizaje eficiente y optimo en cada alumno registrado dentro de su institución. Vemos reflejado en el actuar de cada docente que se debe dinamizar la forma de su labor como educador, debido a que no tomamos en cuenta todos los factores o circunstancias, que intervienen en el cumplimiento de su trabajo y por ello muchas veces no se le reconoce el valor adecuado a su persona. (p.13). **Enfoque de gestión basado en procesos**, Minedu (2016) el desarrollo de la gestión educativa, se asocia claramente con el buen ejercicio de la institución educativa. Es de vital importancia saber que para lograr una mejor educación con los estándares establecidos a nivel internacional influye también la infraestructura de la institución y los diferentes recursos que se poseen para poder mejorar el plan académico de estas zonas. (p.13).

Importancia de la Gestión institucional, Moya (2009) en su revista “Íntegra Educativa”, expresa que la gestión educacional es un proceso que pretende fortalecer y fomentar el adecuado funcionamiento de la escuela a través de la realización de actividades en conjunto; entre ellas está la elaboración de proyectos innovadores para un mejor aprendizaje.

Por ello para Minedu (2011) proponen que la inestable gestión educativa se debe poner en marcha, en sus dimensiones: **a) lo institucional**, facilita a identificar la modalidad organizacional de los trabajadores de una institución educativa, aquí se aprecia mejor el cómo se desenvuelve la plana docente al hacer uso de sus capacidades tanto individuales como grupales ante cualquier situación que se presente. Asimismo para Lavín y Del Solar (2000) cuando se refiere a la gestión institucional, se hace mención de subsistemas, y su

cohesión para alcanzar una buena interrelación entre el equipo directivo, la plana docente y administrativos, para que esto conlleven a lograr los propósitos propuestos en el PEI y el PCI; por lo expuesto, es pertinente promover el desarrollo de sus talentos, habilidades, capacidades, competencias, así como fortalecer actitudes positivas de todos los que participan en la búsqueda permanente de mejores logros de aprendizaje. Si esto se logra se habla de operatividad y articulación en la institución con mira a determinar acciones pertinentes coherentes y sostenibles que afectan a la educación y por ende a los educandos)

Gestión Pedagógica, en este punto cabe resaltar que, cuando el Ministerio de Educación (2011), expresó que son los procesos de enseñanza, se ve reflejado al actuar docente, sus capacidades, la manera de solucionar diferentes conflictos que se puedan presentar en el proceso, la aplicación de su pedagogía personal para poder realizar estar seguros que cada alumno está cumpliendo con las metas que se le trazo par su aprendizaje. (p.36). De igual manera Lavín y Del Solar (2000) mencionan que los fines concretos inmersos en la gestión a nivel institucional para con la sociedad, observa el rol pedagógico de los maestros, caracterizados por organizar, planificar, dirigir y controlar los momentos de educación y aprendizaje con el fin de lograr los aprendizajes esperados en los escolares de las instituciones. (p.43). Podemos concluir entonces que la gestión pedagógica recoge la función que cumple cada uno de los agentes educativos, (directivos, docentes, administrativos, alumnos y APAFA) propician y desarrollan las capacidades para mejorar las prácticas educativas; por consiguiente el docente es percibido como el ente comprometido con la administración al interior de la entidad, por tal motivo se puede gestionar proyectos y acciones con los estudiantes con la intención de buscar y promover mayores y mejores aprendizajes, (Bustos y Reaño 2010: p.35).

c) Gestión Administrativa, de acuerdo al Ministerio de Educación (2011) se refiera a que todas las acciones realizadas van a ser en conjunto las que conlleven al cumplimiento satisfactorio de las metas trazadas. Por primera vez vamos mencionando en este sector el tema de la APAFA. Mejorando la infraestructura de la institución que debe adaptarse a los nuevos tiempo y cambios de salud pública que estamos viviendo sin dejar de lado la mejora pedagógica que se les debe adaptar. Por otra parte, la comisión Nacional SEP-SNTE de carrera magisterial (2009) afirma que un buen director consciente de sus funciones, deberá hacer lo meramente posible para que su institución cuente con las mejoras ya sea económica, de recursos didácticos, de infraestructura entre otros, para cubrir la demanda educativa, en consecuencia, el clima laboral se verá beneficiado positivamente” (p.36). Correa, Álvarez

y Correa (2005) manifiestan que la gestión administrativa indica ciertos procedimientos que todo directivo debe de ejecutar que el papel del director debiera ser el de un líder democrático: planificando, coordinando y monitoreando, realizando diversas acciones, para garantizar un adecuado desarrollo de la organización, con un buen empleo de los medios humanos, físicos y económicos, los cuales contribuirán a brindar una educación de calidad. Esto se hace posible considerando un plan de presupuesto con el fin de favorecer las necesidades del contexto. Así mismo otra función de la dirección es potenciar las capacidades y habilidades de los docentes y como éstas contribuyen a fortalecer la misión y visión institucional. (Correa, Álvarez y Correa, 2005, p.17). d) **Gestión Comunitaria**, MINEDU (2011) afirma lo siguiente que las estrategias de alianzas que se da entre la institución y la comunidad deben traer muchos beneficios para toda la comunidad. (p.37). La comisión Nacional S.E.P.-S.N.T.E. de carrera magisterial, (2009) señala la importancia del vínculo existente entre la comunidad local, padres de familia y escuela. Esta relación es necesaria para dar un soporte emocional, que permita a los niños y adolescentes sentirse más seguros y confiados en sus interacciones con sus pares y docentes. Es primordial que en la escuela confluyan las fuerzas vivas con la finalidad de que los estudiantes reconozcan las tradiciones, costumbres y creencias, para sentirse participe de su cultura local y esto reafirmara su identidad. Como consecuencia, influirá positivamente en sus aprendizajes. (p.36).

La **Calidad del servicio educativo**, de acuerdo a Senlle y Gutiérrez, (2005), “son los deseos de realizar actividades adecuadamente para lograr resultados y mejoras esperadas de manera constante” (p.51). Además, Aldana de Vega y Vargas (2014) mencionaron: “Son actividades permanentes que buscan la excelencia y se interrelacionan en los procedimientos de desarrollo de cada actividad para poder satisfacer las necesidades de los servicios educativos” (p.331). Así mismo, para Vásquez (2013) es el termino aplicado a cada proceso formativo en diversos grados (p. 59). Por último, el Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación básica, Ipeba (2011), señalo que las instituciones educativas que logran que los educandos se formen adecuadamente en cada nivel escolar (p.4).

Por ello para Senlle y Gutiérrez (2005) proponen que la inestable calidad en el servicio educacional se operacionaliza en sus dimensiones: a) **Calidad Estructural**, son los conjuntos de cada recurso necesario para los procedimientos pedagógicos y desarrollo

de cada competencia del educando, compuesto por 2 factores: el técnicos y físicos (p.25);b)**Calidad en la metodología didáctico práctico**, es definido como las habilidades para desarrollar los servicios educativos da manera precisa y confiable; c)**Capacidad de respuesta**, consiste en la preparación del educando para emplear cada recurso metodológico necesario para la enseñanza(p.25), d)**Calidad en el servicio**, se subdivide en: Calidad de servicio externo e interno; el primero expresa la adecuada relación que debe existir en la institución fijando responsabilidad y funciones, desarrollando conjuntos dinámicos, que aporten en la preservación de un adecuado ambiente laboral para así concretar cada objetivo planteado (p.27) y el segundo servicio consta en completar lo planteado, para ello, se debe tener conocimiento de cada expectativa de los consumidores (educandos) para adecuar la formación educativa que se brindara.

Se formula como problema general ¿Cómo se relaciona la Gestión institucional y la calidad del servicio educacional de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7 Santiago de Surco – Lima, 2019?, De igual modo se desarrollaron los problemas específicos, a) ¿Cómo se relaciona lo institucional, lo pedagógico, lo administrativo y lo comunitario con la calidad del servicio educacional de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019?

Asimismo, se abordará los diferentes tipos de justificación: a)**Teórica**: Se justifica, en que se generó conocimientos sobre la gestión educativa como herramienta para gestionar y brindar los servicios educativos con la calidad adecuada, fomentando la competitividad requerida de manera global, así mismo, cada resultado obtenido aportara o refutara conocimientos de la gestión educativa ya estudiados; b)**Justificación práctica**, el estudio se realizó con la necesidad de aportar a los cambios relacionados a la gestión y la calidad de los servicios educacionales, puesto que, permitió mejorar los procesos de aprendizajes integrales, también, sustentara y sostendrá estudios futuros que tengan una problemática y variables similares; c)**Justificación legal**, el estudio describe los niveles óptimos de educación que deben recibir los ciudadanos del Perú para afrontar cada reto cotidiano que se le presente y requerimiento del mundo globalizado.

Teniendo como principal propósito que los objetivos planteados de la investigación se cumplan; **Objetivo general** Determinar la relación entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019; **Objetivos específicos**: a) Determinar la relación entre lo institucional, lo pedagógico, lo

administrativo y lo comunitario con la calidad del servicio educacional de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019;

Como posibles soluciones, se formularon las siguientes hipótesis: **Hipótesis general** Existe relación significativa entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019; **Hipótesis específicas:**
a) Existe relación significativa entre lo institucional lo pedagógico, lo administrativo y comunitaria con la calidad del servicio educacional de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019;

II. MÉTODO

2.0 Paradigma positivista

Positivismo, derivado de la ciencia epistemológica, que se inicia en el país de Francia, a principios del siglo XIX, teniendo como uno de sus precursores al ilustre pensador francés Saint-Simón, de Auguste Comte, y el británico John Stuart Mill, extendiéndose posteriormente a lo largo de Europa en la mitad del siglo XIX.

Según Ferres y Gonzales (2006), sostienen que, el conocimiento científico se fundamenta principalmente en la experiencia que se adquiere de los sentidos, y que puede avanzar solo mediante las técnicas de la observación y la experimentación. Según el filósofo griego Platón, el paradigma lo usan para referirse a ideas y ejemplos a seguir siempre y cuando se use dentro de un contexto donde haya inspiración.

A finales del siglo XIX, a raíz de los avances de la ciencia natural y al frecuente empleo de los métodos experimentales, se definió el término **paradigma positivista**, como un método de investigación científica.

Este modelo, ha primado los métodos cuantitativos en la investigación; para la corriente positivista, se tiene como referencia al sujeto de la investigación como un ser apto para el despojo de sentimientos, inhibirse de emociones, subjetivo, de tal manera que se pueda realizar un estudio del objeto, desde una perspectiva distinta, es decir “desde afuera”.

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque Cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaron que es el planteamiento que se da al estudio cuantificando la información teórica en escalas numéricas para su posterior recolección, para poder medir y el analizar estadísticamente y probar teorías. Es decir, se les ha otorgado una validación numérica a los datos obtenidos para formar las hipótesis y en el mejor de los casos poder determinar la influencia y relación entre las variables.

2.1.2 Tipo de estudio

Básica, según Valderrama (2013) se diferencia porque tiene como punto de partida el marco teórico y se mantiene en él; aquí se busca el dinamismo de la clase para no perder el interés del alumno, formulando nuevas teorías o modificando al criterio y aplicación de la situación las ya existentes.

2.1.3 Método

Hipotético deductivo. Sánchez y Reyes (2015) aseguraron que son los procedimientos desarrollados de acuerdo a cada enunciación hipotética mostrando tales supuestos, para así emplear técnicas y deducir soluciones para confirmar o refutar cada hecho.

2.1.4 Nivel

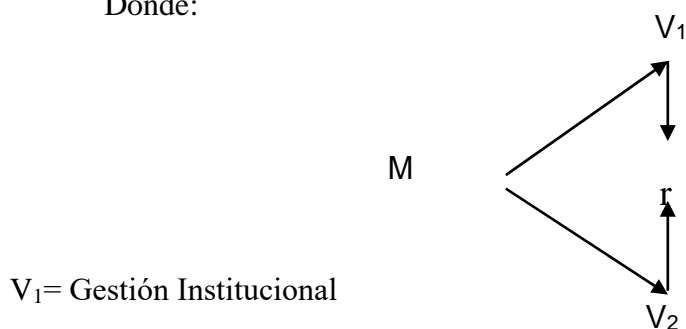
Descriptivo correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014) puesto que, se trata de detallar aquellas variables que se encuentren en el estudio, y evidenciar la asociación entre ellas.

2.1.5 Diseño

Pertenece a una investigación de tipo diseño **no experimental, y de corte transversal.** Hernández et al. (2014) diseño no experimental, puesto que no se ha manipulado variables, y se observó de forma natural cada hecho o fenómeno. Así mismo, fue de corte transversal, debido a que se recolecto cada dato del estudio en un tiempo único y determinado teniendo la finalidad de realizar descripciones de cada variable e indagar las incidencias e interrelaciones.

El esquema de nivel correlacional se denota: Esquema del diseño no experimental.

Donde:



V₁= Gestión Institucional

V₂= Calidad del servicio educativo

r = Relación

M= Educadores de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Definición conceptual de la variable X: Gestión Institucional

Minedu (2011), la gestión institucional el director en pocas palabras planifica, ejecuta y evalúa el trabajo educativo. Esta estrategia permite la actualización constante. Aquí también se busca un empoderamiento de docentes al momento de exigir de manera justa sus derechos laborales. (pp. 32-33).

2.2.2 Definición operacional de la Gestión Institucional(X)

Se desarrolló de acuerdo a las 4 dimensiones: gestión institucional, gestión pedagógica, gestión administrativa y gestión comunitaria, e indicadores correspondientes a cada una de estas, para así, plantear interrogantes que se aplicaron en el instrumento de evaluación para los educadores.

2.2.3 Variable Y: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual de la calidad de servicio educativo

Senlle y Gutiérrez, (2005) mencionaron que “son los deseos de realizar actividades adecuadamente para lograr resultados y mejoras esperadas de manera constante” (p.51). Así mismo, es la manera por la cual una institución responde de manera efectiva a cada subsector, que la llevara a brindar satisfacción a cada exigencia académica de los educandos.

2.2.4 Variable (Y) Definición operacional de la Calidad del servicio educativo

Se desarrolló de acuerdo a sus 4 dimensiones: calidad estructural, calidad didáctico técnico pedagógico, calidad de servicio y calidad de gestión e indicadores, las interrogantes que se emplearon para el instrumento de evaluación de los educadores.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización: Variable (X): Gestión Institucional

Dimensiones	Indicador	ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Lo institucional	-Planeación -Liderazgo -Mejora continua	1 - 15	Ordinal Escala de Likert	Bueno [57,75]
				Regular [36,56]
Pedagógica	-Perfeccionamiento -Planificación -Evaluación y monitoreo	16 - 29	Siempre (5)	Bueno [48,70]
			Casi siempre (4)	Regular [33,47]
Administrativa	Recursos -Infraestructura -Control escolar	30 - 46	A veces (3)	Bueno [63,75]
			Casi nunca (2)	Regular [40,62]
Comunitaria	-Participación de los padres de familia -Redes de Apoyo	47 - 56	Nunca (1)	Malo [17,39]
				Bueno [38,50]
				Regular [24,37]
				Malo [10,23]

Tabla 2

Matriz de Operacionalización: Variable (Y): Calidad de servicio educativo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad Estructural	Factores físicos, Factores técnicos	1-7		Excelente (31-35) Satisfactorio (20-30) Deficiente (8-19)
Calidad Didáctico técnico pedagógico	Preparación docente. Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación Integral	8-13	Totalmente De Acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2)	Excelente (22-30) Satisfactorio (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de Servicio	Servicio interno, Servicio externo.	14-19	Totalmente en desacuerdo (1)	Excelente (22-30) Satisfactorio (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20-26		Excelente (25-35) Satisfactorio (15-24) Deficiente (6-14)

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Constituye una agrupación de elementos los cuales contienen las mismas características de las cuales se va a estudiar. Bisquerra (2004) expreso, es el total elementos que se van analizar en un ambiente especifico y que están vinculado al fenómeno estudiado. La población fue de 100 educadores de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

2.3.2. Muestra

Es un pequeño grupo pertenecientes a la población. Asi Soto (2015) afirmo que la muestra es una porción de la población. El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N= 100$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 100) / (0,05^2 * (100 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)) = 80.$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 80.

Criterios de inclusión

La investigadora tuvo más accesibilidad a todos los profesores de nivel primario de la I.E FAP: Manuel Polo Jiménez UGEL 7 2019.

Criterios de exclusión

La investigadora no tuvo acceso a los profesores de especialidad de la I.E FAP: Manuel Polo Jiménez UGEL 7, 2019

2.3.3. Muestreo probabilístico

Es un muestreo aleatorio al azar. Hernández et al. (2014) se refieren como un subgrupo de la totalidad de elementos de una determinada población, ya que cada todos tiene la posibilidad de pertenecer al subgrupo. Son relevantes en los estudios descriptivos, correlacionales y causales. Donde se necesita estimar en ocasiones la muestra del estudio al ser cantidades grandes y finitas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

La encuesta, Hernández, *et al.* (2014) son los procedimientos adecuados para la recolección de datos en determinados momentos, que harán posible contar con información sobre el tema que se desee investigar.

2.4.1. Instrumentos de recolección de datos

A través del uso de cuestionarios sobre las variables. Hernández, *et al.* (2014) expresaron como los recursos empleados por el indagador para el registro de información o datos sobre cada variable del estudio. Siendo las preguntas cerradas en la escala de Likert

2.4.2. Validez

La validación se realizó por medio de la opinión de profesionales expertos, con una vasta trayectoria en la materia de estudios parecidos, asimismo, se consideró como criterio para la validación, la efectividad que tuvieran los ítems, para la medición de variables y dimensiones.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos de gestión institucional y calidad de servicio educativo.

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Instrumento	Dictamen
1	Dra	Paula Viviana Liza Dubois	Gestión Institucional Calidad servicio educativo	Aplicable Aplicable
2	Dr.	Arturo Melgar Begazo	Gestión Institucional Calidad servicio educativo	Aplicable Aplicable
3	DR.	Ángel Salvatierra Melgar	Gestión Institucional Calidad servicio educativo	Aplicable Aplicable
4	Dr.	Luís Núñez Lira	Gestión Institucional Calidad servicio educativo	Aplicable Aplicable

Fuente: opinión de expertos

Los instrumentos de las variables fueron validados, siendo el dictamen obtenido para los dos instrumentos, que es aplicable.

2.4.3. Confiabilidad

Por otro lado, la confiabilidad de un instrumento se dio mediante el Alfa de Cronbach debido a que la escala de likert fue politómica. De acuerdo a Hernández, *et al* (2014), es el nivel obtenido al emplearlo en los mismos sujetos u objetos, estos deben producir similares resultados.

2.5. Procedimiento

El estudio se hizo por dos variables.

Por ello, se realizó una prueba piloto a 25 educadores de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019. (ver tabla de confiabilidad prueba piloto en anexos).

Ante ello, como se puede verificar que el resultado fue de 0.941 de tal manera, que dicha variable Gestión institucional, posee una fuerte confiabilidad; la variable calidad del servicio educativo tuvo como resultado un 0,891, lo que se puede apreciar que mencionada variable tiene un alto nivel de confiabilidad.

2.6 Métodos de análisis de datos

De tipo estadístico, ya que se realizó con el programa estadístico SPSS. Primeramente, se recolectó los datos mediante los instrumentos para posteriormente realizar una base de datos en el SPSS, posteriormente se determinó los estadísticos descriptivos mediante la obtención de tablas de frecuencias y porcentajes, con sus respectivas figuras porcentuales de acuerdo a los niveles asignados; finalmente se desarrolló la estadística inferencial, la cual determinó la relación entre las variables de estudio mediante el estadístico Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se desarrolló de manera científica ya que lo autorizó el asesor. Además, se mantiene la particularidad y el anonimato en todo momento de los que integraron la muestra del estudio, así mismo, se resguardó la respuesta de los instrumentos sin juzgar si fueron adecuadas para el participante, se mantuvo la ética y honestidad de cada valor y principio del investigador.

III. RESULTADOS

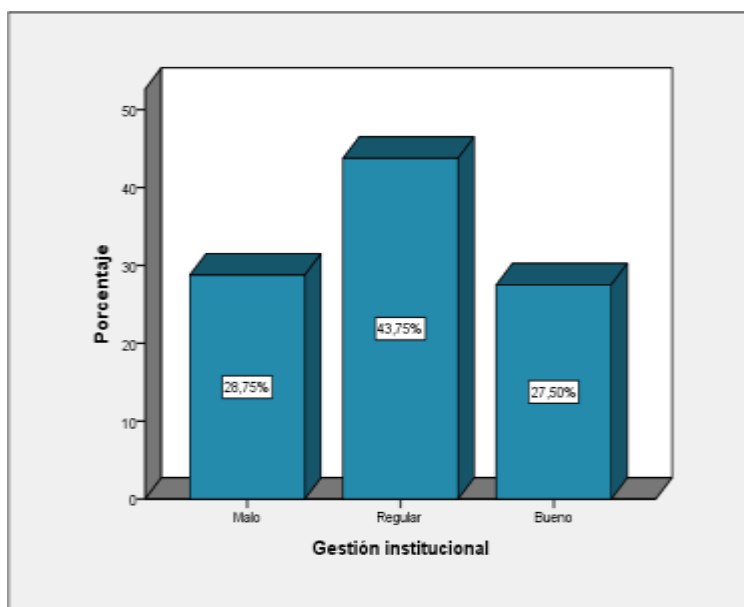
3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Variable Gestión institucional

Tabla 4

Clasificación de frecuencias de percepción en la Gestión institucional de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	28,7
Regular	35	43,8
Bueno	22	27,5
Total	80	100,0



Figural. Nivel de la gestión Institucional en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 1 y tabla N.º 3 de la variable gestión institucional, un porcentaje de 28.7% consideran un nivel de tipo malo; otro grupo considera un porcentaje de 43.8% de tipo nivel regular, y el último grupo un porcentaje de 27.5% de nivel bueno; demostrando que para el caso de la variable gestión institucional, predomina el nivel de tipo regular con un porcentaje de 43.8%. Se puede observar que

existe un descontento por la forma como en la institución la gestión tiene sus deficiencias que deben ser superadas

3.1.1.1 Dimensión: lo institucional

Tabla 5

Clasificación de frecuencias de percepción en lo institucional en la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	26,3
Regular	33	41,3
Bueno	26	32,5
Total	80	100,0

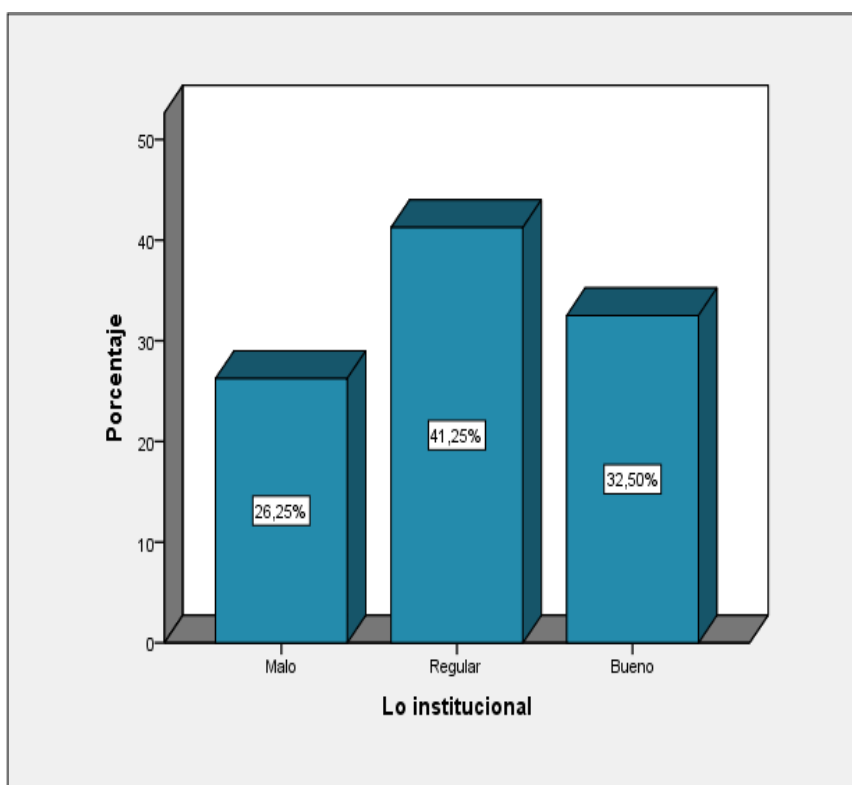


Figura2. Nivel de lo Institucional en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Se obtuvo que la dimensión Institucional tiene el 28.3% que afirman se encuentra en un nivel malo, en un nivel bueno el 32.5% y un nivel regular 41.3%, siendo este el valor con más alto puntaje, pero también es importante recalcar que aún esta dimensión se encuentra en proceso de mejoría para que la actual gestión mejore y logre que el personal se encuentre satisfecho.

3.1.1.2 Dimensión: Gestión pedagógica

Tabla 6

Clasificación de frecuencias de percepción de la gestión pedagógica de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	18,8
Regular	40	50,0
Bueno	25	31,3
Total	80	100,0

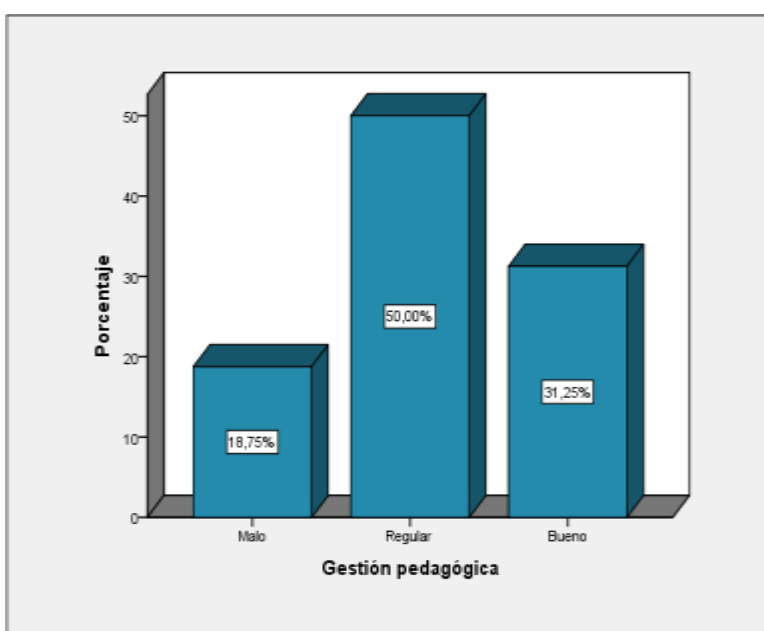


Figura3. Nivel de gestión pedagógica en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 3 y tabla N.º 5 de la dimensión gestión pedagógica, un porcentaje de 18.8% consideran un nivel de tipo malo; otro grupo considera un porcentaje de 50.0% de tipo nivel regular, y el último grupo un porcentaje de 31.3% de nivel bueno; demostrando que para el caso de la dimensión gestión pedagógica, predomina el nivel de tipo regular con un porcentaje de 50.0%. El descontento que se percibe en la parte pedagógica, es por falta de capacitación hacia los docentes, que tienen la imperiosa necesidad de estar actualizados sobre todo en el rubro de las TICs.

3.1.1.3 Dimensión: Gestión administrativa

Tabla 7

Clasificación de frecuencias de percepción en la gestión administrativa de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	27,5
Regular	37	46,3
Bueno	21	26,3
Total	80	100,0

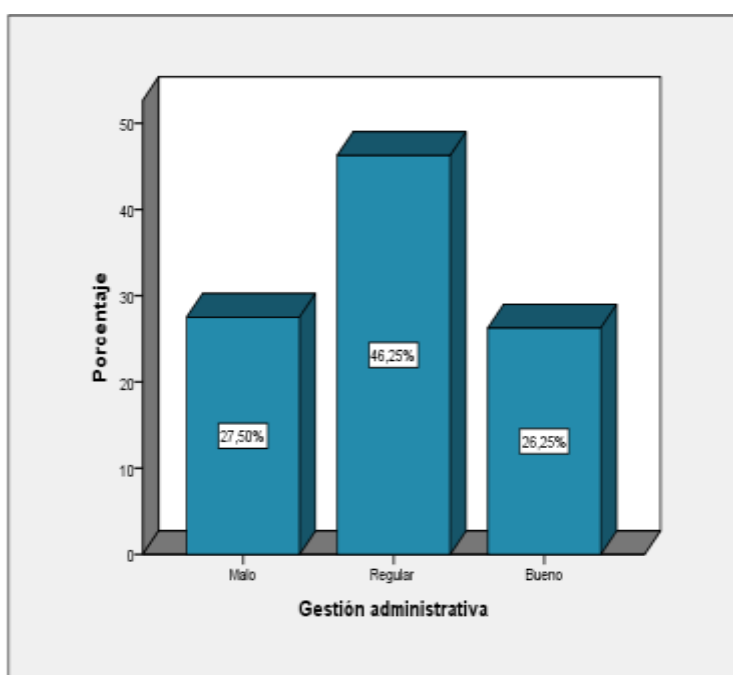


Figura4. Nivel de gestión administrativa en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 4 y tabla N.º 6 de la dimensión gestión administrativa, un porcentaje de 27.5% consideran un nivel de tipo malo; otro grupo considera un porcentaje de 48.3% de tipo nivel regular, y el último grupo un porcentaje de 26.3% de nivel bueno; demostrando que para el caso de la dimensión gestión administrativa, predomina el nivel de tipo regular con un porcentaje de 48.3%. Se adolece en la institución de una buena administración que permita desarrollar los aprendizajes con el apoyo de laboratorios con tecnología de punta, que las instituciones educativas deben contar complejos deportivos para fortalecerse tanto los docentes como los estudiantes.

3.1.1.4. Dimensión: Gestión comunitaria

Tabla 8

Clasificación de frecuencias de percepción en la gestión comunitaria de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	7,5
Regular	50	62,5
Bueno	24	30,0
Total	80	100,0

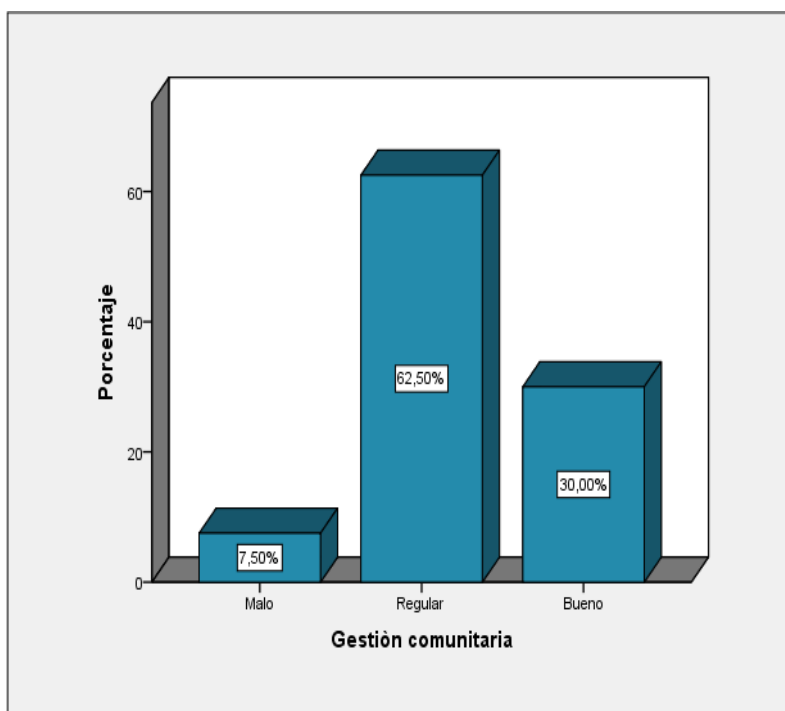


Figura5. Nivel de gestión comunitaria en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 5 y tabla N.º 7 de la dimensión gestión comunitaria, un porcentaje de 7.5% consideran un nivel de tipo malo; otro grupo considera un porcentaje de 62.5% de tipo nivel regular, y el último grupo un porcentaje de 31.0% de nivel bueno; demostrando que para el caso de la dimensión gestión comunitaria, predomina el nivel de tipo regular con un porcentaje de 62.5%. Se adolece de una buena participación de los padres, vacío que perjudica en mayor parte a los alumnos, quienes deben asistir a las clases fortalecidos desde su hogar, se desconoce que la primera escuela es el hogar, de allí que no hay una integración entre la institución educativa y el hogar de los estudiantes.

3.1.2. Variable: Calidad del servicio educativo

Tabla 9

Clasificación de frecuencias de percepción en la calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	20,0
Satisfactorio	40	50,0
Excelente	24	30,0
Total	80	100,0

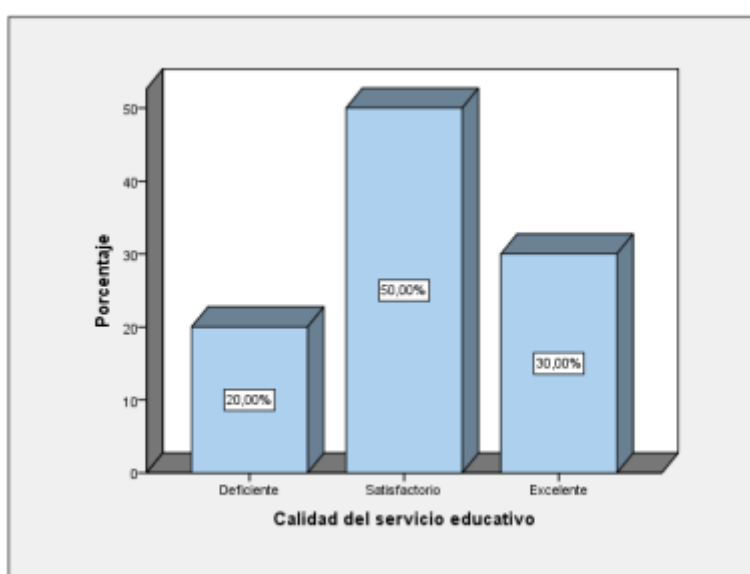


Figura6. Nivel de calidad del servicio educativo en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 6 y tabla N.º 8 de la variable calidad de servicio educativo, un porcentaje de 20.0% consideran un nivel de tipo deficiente; otro grupo considera un porcentaje de 50.0% de tipo nivel satisfactorio, y el último grupo un porcentaje de 30.0% de nivel excelente; demostrando que para el caso de la variable calidad de servicio educativo, predomina el nivel de tipo satisfactorio con un porcentaje de 50.0%, no alcanza los estándares de calidad, simplemente porque las políticas de estado no priorizan la educación.

3.1.2.1. Dimensión: Calidad estructural

Tabla 10

Clasificación de frecuencias de percepción en la calidad estructural de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	23,8
Satisfactorio	39	48,8
Excelente	22	27,5
Total	80	100,0

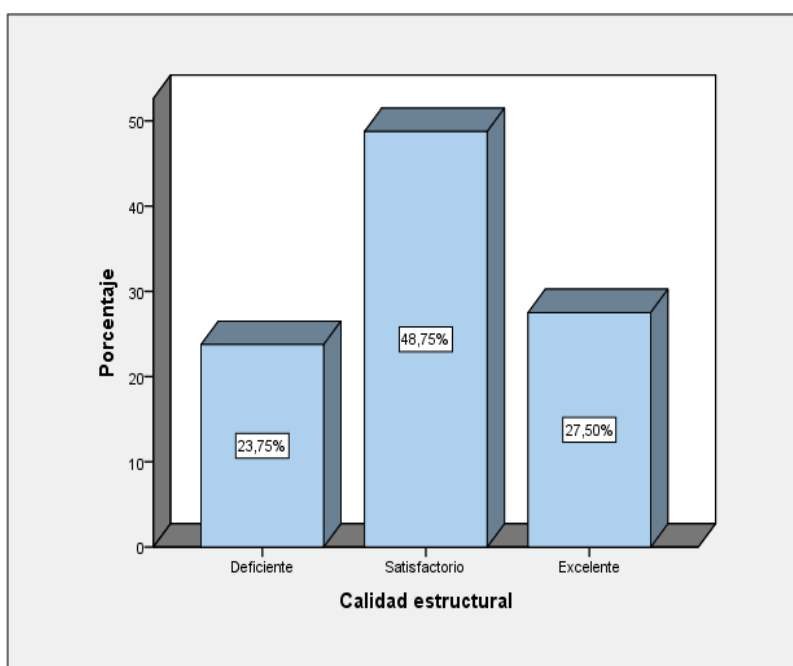


Figura7. Nivel de calidad estructural en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 7 y tabla N.º 9 de la dimensión calidad estructural, un porcentaje de 23.8% consideran un nivel de tipo deficiente; otro grupo considera un porcentaje de 48.80% de tipo nivel satisfactorio, y el último grupo un porcentaje de 27.5% de nivel excelente; demostrando que para el caso de la dimensión calidad estructural, predomina el nivel de tipo satisfactorio con un porcentaje de 48.80%.

3.1.2.2. Dimensión: didáctico técnico pedagógico

Tabla 11

Clasificación de frecuencias de percepción didáctico técnico pedagógico en la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	20,0
Satisfactorio	40	50,0
Excelente	24	30,0
Total	80	100,0

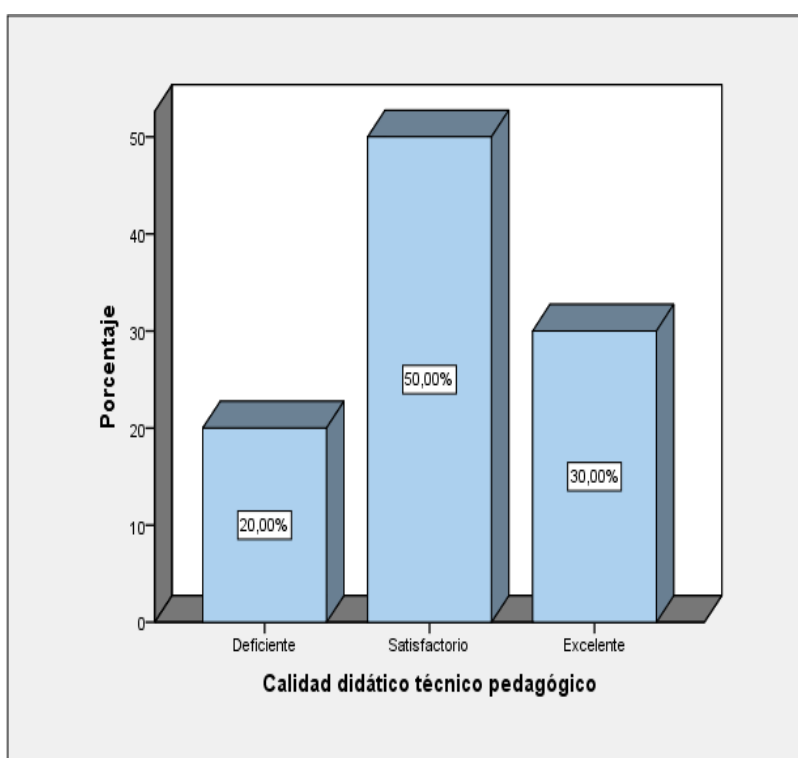


Figura8. Nivel de didáctico técnico pedagógico en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 8 y tabla N.º 10 de la dimensión didáctico técnico pedagógico, un porcentaje de 20% consideran un nivel de tipo deficiente; otro grupo considera un porcentaje de 50% de tipo nivel satisfactorio, y el último grupo un porcentaje de 30% de nivel excelente; demostrando que para el caso de la dimensión didáctico técnico pedagógico, predomina el nivel de tipo satisfactorio con un porcentaje de 50%.

3.1.2.3. Dimensión: Calidad de servicio

Tabla 12

Clasificación de frecuencias de percepción en la calidad de servicio de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	21,3
Satisfactorio	41	51,2
Excelente	22	27,5
Total	80	100,0

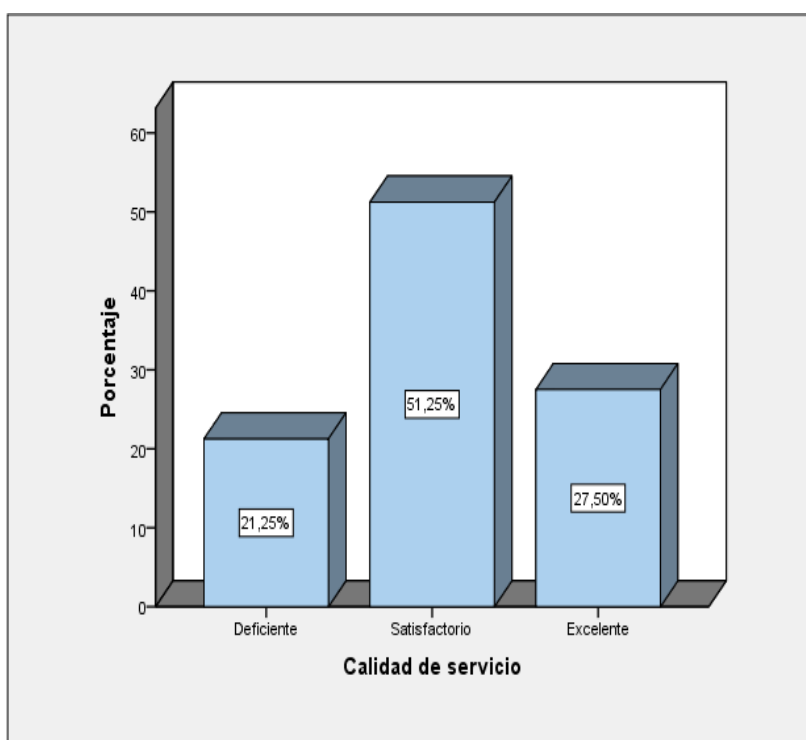


Figura9. Nivel de calidad de servicio en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 9 y tabla N.º 11 de la dimensión calidad de servicio, un porcentaje de 21.3% consideran un nivel de tipo deficiente; otro grupo considera un porcentaje de 51.9% de tipo nivel satisfactorio, y el último grupo un porcentaje de 27.5% de nivel excelente; demostrando que para el caso de la dimensión calidad de servicio, predomina el nivel de tipo satisfactorio con un porcentaje de 51.9%.

3.1.2.4. Dimensión: Calidad de gestión

Tabla 13

Clasificación de frecuencias de percepción en la calidad de gestión de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	22,5
Satisfactorio	36	45,0
Excelente	26	32,5
Total	80	100,0

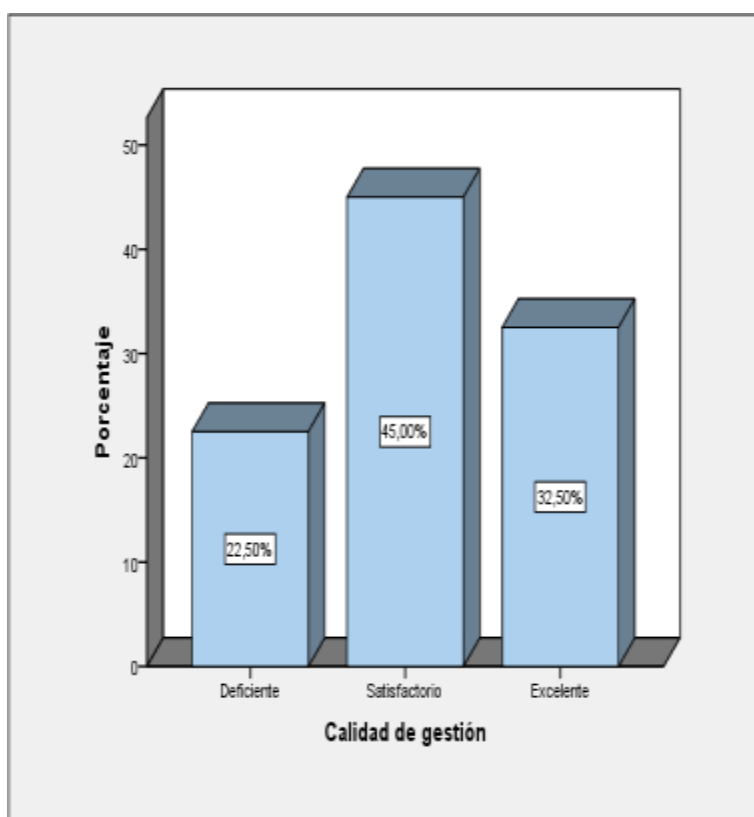


Figura10. Nivel de calidad de gestión en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.

Los resultados se evidencian en la figura N.º 10 y tabla N.º 12 de la dimensión calidad de gestión, un porcentaje de 22.5% consideran un nivel de tipo deficiente; otro grupo considera un porcentaje de 45.0% de tipo nivel satisfactorio, y el último grupo un porcentaje de 32.5% de nivel excelente; demostrando que para el caso de la dimensión calidad de gestión, predomina el nivel de tipo satisfactorio con un porcentaje de 45.0%.

3.2. Resultados de correlación

3.2.1 Gestión institucional y calidad del servicio educativo

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019;

H1: Existe relación significativa entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019;

Nivel de significación:

$\alpha=0.05$, error teórico.

Correspondiente a una confianza del 95% del estudio.

Regla de decisión:

Significancia bilateral “ $p < \alpha$ ”; se rechaza Ho

Significancia bilateral “ $p > \alpha$ ”; se acepta Ho

Prueba estadística

La prueba estadística inferencial Rho de Spearman

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión institucional y calidad del servicio educativo

Correlaciones			Gestión institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.859, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la gestión institucional y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis general.

3.2.2 Lo institucional y calidad del servicio educativo

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre lo institucional y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

H1: Existe relación significativa entre lo institucional y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman: lo institucional y calidad del servicio educativo

Correlaciones			Lo institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Lo institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.863, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de lo institucional y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 1.

3.2.3. Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre *gestión pedagógica* y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

H1: Existe relación significativa entre *gestión pedagógica* y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

Tabla 16.

Coeficiente de correlación de Spearman: gestión pedagógica y calidad del servicio educativo

Correlaciones			Gestión pedagógica	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.831, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la Gestión pedagógica y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 2.

3.2.4. Gestión administrativa y calidad del servicio educativo

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre *gestión* administrativa y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

H1: Existe relación significativa entre *gestión administrativa* y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

Tabla 17.

Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa y calidad del servicio educativo

Correlaciones			Gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.859, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la Gestión administrativa y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 3.

3.2.5. Gestión comunitaria y calidad del servicio educativo

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre *gestión* comunitaria y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

H1: Existe relación significativa entre *gestión comunitaria* y calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019

Tabla 18.

Coefficiente de correlación de Spearman: gestión comunitaria y calidad del servicio educativo

Correlaciones			Gestión comunitaria	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión comunitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.805, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la Gestión comunitaria y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 4.

IV. DISCUSIÓN

Del resultado descriptivo estadístico de la variable gestión institucional que se evidencian en la figura N.º 1 y tabla N.º 3, un porcentaje de 28.7% consideran un nivel de tipo malo; otro grupo considera un porcentaje de 43.8% de tipo nivel regular, y el último grupo un porcentaje de 27.5% de nivel bueno; demostrando que para el caso de la variable gestión institucional, predomina el nivel de tipo regular con un porcentaje de 43.8%; lo sustenta Minedu (2011).

El resultado descriptivo estadístico de la variable calidad del servicio educativo que se evidencian en la figura N.º 6 y tabla N.º 8 de la variable calidad de servicio educativo, un porcentaje de 20.0% consideran un nivel de tipo deficiente; otro grupo considera un porcentaje de 50.0% de tipo nivel satisfactorio, y el último grupo un porcentaje de 30.0% de nivel excelente; demostrando que para el caso de la variable calidad de servicio educativo, predomina el nivel de tipo satisfactorio con un porcentaje de 50.0%; lo sustenta Senlle y Gutiérrez, (2005)

En referencia a la hipótesis general, donde se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0.859, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la gestión institucional y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis general; los resultados tuvieron similitud con Suarez (2014), el estudio tuvo la finalidad de determinar la correlación entre las gestiones realizadas Cada uno de los modelos tiene una mirada diferente, de lo que es una Gestión educativa, ha seguido un proceso de desarrollo, con aciertos y errores, pasando de una planificación orientada al crecimiento cuantitativo, burocrática, autoritaria centralizada, proceso más orientados en la enseñanza que en el aprendizaje se evidencia una falta de sistematización de instrumentos y técnicas, que deben ser aplicados en los distintos niveles educativos, sin romper su vinculación e interacción entre ellos, tal es el caso que se nota un divorcio entre la educación secundaria y el nivel superior, siendo que la Educación Básica Regular, contempla en nuestros días una educación formativas con un $r_s = 0.745$ y un $p < 0.05$ de estudio rechazándose la hipótesis nula. Lo sustento: Minedu (2011), además, Senlle y Gutiérrez, (2005).

De la hipótesis específica 1, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.863, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de lo institucional y la calidad del

servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 1; el presente resultado tiene similitud a la investigación realizada por Ocoña (2015), que tuvo como finalidad, determinar la gestión y el compromiso institucional en el área de postgrado de la facultad de la educación y de ciencias humanas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Concluyó que existe relación alta ($r=0.797$, $p<0.05$), entre la gestión y el compromiso institucional., lo sustento Minedu (2011), así mismo, Senlle y Gutiérrez, (2005).

De la hipótesis específica 2, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.831, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la Gestión pedagógica y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 2. Este resultado tuvo similitud con Balarezo (2015), estudio la gestión interna y el compromiso institucional en el centro educativo San Miguel Machala Ecuador. Determinó que existe la relación ($rs=0,852$, $p<0,05$) de la gestión pedagógica interna y el compromiso organizacional de la Institución educativa San Miguel Machala Ecuador; lo sustento Minedu (2011), además Senlle y Gutiérrez, (2005).

De la hipótesis específica 3, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.859, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la Gestión administrativa y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 3, el presente resultado tiene similitud a la investigación realizada por Chanchhuaña (2018). Trabajo: “*Gestión institucional y compromiso organizacional según profesores del Centro Educativo Perú-EE.UU. del Villa El Salvador, 2018*; Lima, Perú, donde percibió como resultado una relación de significancia alta ($rs = 0.805$, $p<0.05$) de la gestión administrativa y el compromiso organizacional; lo sustentan: Minedu (2011) y Senlle&Gutiérrez, (2005)

De la hipótesis específica 4, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.805, evidenciando una relación estadística de significancia alta y directa, de la Gestión comunitaria y la calidad del servicio educacional; además, el p-valor es < 0.05 , lo que da como aceptación la hipótesis específica 4. Estos resultados tuvieron similitud al estudio de Areche (2016), quién investigó la influencia de la gestión en el compromiso organizacional de acuerdo a la perspectiva de los profesores y representantes del tercer, cuarto y quinto de secundaria de la I.E María Auxiliadora de Huamanga, Ayacucho. Concluyó que influye significativamente ($rs=0.901$, $p<0.05$) la gestión en el compromiso organizacional desde la perspectiva de los

profesores y representantes del tercer, cuarto y quinto de secundaria. Lo sustentan lo sustento Minedu (2011), así mismo, Senlle y Gutiérrez, (2005).

V. CONCLUSIONES

Primera: Se aprecia una correlación positiva y significativa de la gestión institucional con la calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019($r_s = 0.859$, $p < 0.05$).

Segunda: Se evidencia una correlación positiva y significativa de lo institucional con la calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019($r_s = 0.803$, $p < 0.05$).

Tercera: Se denota una correlación positiva y significativa de la gestión pedagógica con la calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019($r_s = 0.831$, $p < 0.05$).

Cuarta: Se comprueba una correlación positiva y significativa de la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019($r_s = 0.859$, $p < 0.05$).

Quinta: Se aprecia una relación positiva y significativa de la gestión comunitaria con la calidad del servicio educativo de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019($r_s = 0.805$, $p < 0.05$).

VI. RECOMEDACIONES

Primera: Sugerir al Director de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019., dar conocer los resultados de la investigación con el propósito que sus docentes perciban la importancia de la calidad del servicio educativo en relación con la gestión institucional.

Segunda: Recomendar al Director de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019, capacitar a sus docentes en lo institucional de la gestión institucional.

Tercera: Sugerir al Director de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019, capacitar a sus docentes en gestión pedagógica de la gestión institucional.

Cuarta: Recomendar al Director de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019, capacitar a sus docentes en gestión administrativa de la gestión institucional.

Quinta: Recomendar al Director de la I.E FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019, capacitar a sus docentes en gestión comunitaria de la gestión institucional.

VII. PROPUESTA

Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra Datos Generales

UGEL 7, Santiago de Surco – Lima 2019

Doctorando responsable: Mg. **Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra**

7.1. Descripción

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios en educación gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los estudiantes, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar la gestión institucional, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción de los estudiantes, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una institución que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

7.2. Objetivos

7.2.1. Objetivo general

Mejorar la calidad del servicio educativo en la UGEL 7, Santiago de Surco – Lima 2019

Propuesta:

1. Que los directivos de las instituciones educativas se esfuercen por tener grados académicos y realizar una buena gestión educativa.
2. Que los docentes brinden una educación humanista de calidad basada en valores, para que los alumnos logren sus aprendizajes y ser competitivos

3. Que los padres de familia se involucren en la educación de sus hijos y trabajen en coordinación con los docentes
4. Que las Instituciones Educativas se conviertan en albergues para una formación integral de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y marketing educativo*. Lima-Perú: Fondo de Desarrollo Editorial Universidad de Lima. Lima.
- Areche, V. (2016). *La gestión institucional y el compromiso organizacional según la percepción de los profesores y representantes del tercer, cuarto y quinto de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga Ayacucho, 2015*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima. Perú
- Balarezo (2015). *La gestión institucional interna y el compromiso organizacional en el centro educativo San Miguel Machala Ecuador*.
- Bisquerra, S. (2004), *Metodología de la investigación*. Colombia: Buenos Aires: Ateneo
- Bustos, C. y Reaño, D. (2010). *Caracterización de las prácticas de gestión pedagógica en la institución Casa Vecinal San Cayetano*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia
- Chancahuaña, N. (2018). *Gestión institucional y compromiso organizacional según profesores del Centro Educativo Perú - EE.UU. del Villa El Salvador, 2018; Lima, Perú*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú
- Comisión Nacional SEP-SNTE de carrera magisterial (2009). *Antología de gestión escolar*. México: Secretaría de educación pública
- Correa, A., Álvarez, A., y Correa, V. (2005). *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Medellín. Colombia. Recuperado de:
<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>
- Delgado, (2016). *Gestión Educativa y compromiso organizacional*. Universidad de Granada Bogotá Colombia. Colombia
- González (2015). *El compromiso organizacional y la gestión institucional en el Centro Educativo de la Policía del estado Carabobo*. Universidad Valencia Venezuela
- Grande, J. (2007) *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. DE C.V.

- Ipeba. (2013). *Matriz y guía de autoevaluación de Gestión educativa de Instituciones de Educación Básica Regular*. Lima. Perú
- Lavin, S. y Del solar, S. (2000). *El proyecto educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar*. Santiago de Chile: PIIE.
- Menéndez, H (2002). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Ministerio de Educación (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima: Lance Grafico S.A.C.
- Ministerio de Educación MINEDU. (2015). *Gestión de los directores*. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/gestión de los directores/sesiones2015/](http://www.minedu.gob.pe/gestión%20de%20los%20directores/sesiones2015/)
- Ocoña (2015), *La gestión institucional y el compromiso organizacional en la unidad de posgrado de la facultad de ciencias humanas y de la educación de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato Ecuador
- Ortega, I. (2000). *Efectividad de la Evaluación en la ejecución del Diseño Curricular de la Primera Etapa de Educación Básica*. Universidad Bicentennial de Aragua, Maracay-Venezuela.
- Porras, E. (2015). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia)*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. México
- Porras (2015) *La gestión institucional y el compromiso organizacional en los centros educativos de educación inicial, básica y media del municipio de Villavicencio, Colombia*. Universidad Nacional de Educación
- Programa Escuelas de Calidad. (2010). *Alianza por la Calidad de la Educación*. Recuperado: <http://www.sepen.ob.mx/pec/MatGestModulo5>
- Ruiz, J. (2000). *Gerencia de la Universidad para el Siglo XXI y la Post modernidad*. Caracas: Italgrafía. C.A.
- Saldivar, C. (2017). *Gestión educativa y compromiso organizacional en los docentes de los C.E.T.P.R.O., U.G.E.L. 7, 2015*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria

- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.
- Suárez. (2014). Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de ciudad de Machala, provincia de oro – Ecuador, periodo 2013- 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Tinco, S. (2016). *Gestión institucional y Clima Laboral de los docentes de los centros educativos de primaria de la Provincia Islay- 2015*. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle. Lima. Perú
- Valderrama, C. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw- Hill.
- Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Colombia: Ecoe.
- Vásquez, F. (2003). *Gestión Escolar y características laborales de la educación basica en Japón*. Puebla: SEP PUEBLA

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Título: Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019							
Autor:a Br. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general: ¿Cómo se relaciona la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019? Problema específico 1 Problema específico 1 ¿Cómo se relaciona lo institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019?, Problema específico 2 ¿Cómo se relaciona la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019? Problema específico 3 ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019?,	Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Objetivo específico 1 Determinar la relación entre lo institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Objetivo específico	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre lo institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa	Variable 1: Gestión educativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Lo institucional	-Planeación -Liderazgo -Mejora continua	1-15	Ordinal Escala de Likert	Bueno 57,75] Regular 36,56]
			Pedagógica	-Perfeccionamiento -Planificación -Evaluación y monitoreo	16-29	polifónica Siempre (5) Casi siempre (4)	Malo [15,35] Bueno 48,70] Regular 33,47]
			Administrativa	Recursos -Infraestructura -Control escolar	30-46	A veces (3)	Malo [14,32]
			Comunitaria	-Participación de los padres de familia -Redes de Apoyo	47-56	Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno 63,75] Regular 40,62] Malo [17,39] Bueno 38,50] Regular 24,37] Malo [10,23]
			Variable 2: Calidad del servicio educativo				

Problema específico 4 ¿Cómo se relaciona la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019?.	3 Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la Gestión Comunitaria y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019 Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la Gestión comunitaria y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.	Calidad Estructural	Factores físicos, Factores técnicos	1-7	ESCALA: Ordinal VALORES Totalmente De acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (31-35) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19) Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13) Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13) Eficiente (25-35) Poco Eficiente (15-24) Deficiente (6-14)
			Calidad Didáctico técnico pedagógico	Preparación docente. Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación Integral	8-13		
			Calidad de Servicio	Servicio interno, Servicio externo.	14-19		
			Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20-26		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Tipo: básico. Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: no experimental Transversal Método: Hipotéticodeductivo Enfoque: cuantitativo. Paradigma: positivista	Población: 100 docentes Muestra: 80 docentes. Tipo de muestra: probabilistic aleatoria simple. Tamaño de muestra: Personal docente.	Variable 1: Gestión institucional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística rho de Spearman			
		Variable 2: Calidad del servicio educativo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario					

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Institucional

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la Gestión Educativa en la respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Nº	ÍTEMS	respuesta				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1: Lo institucional					
1	Participo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional junto con el personal docente.					
2	Participo en la elaboración desarrollo del Proyecto Curricular Institucional de la Institución Educativa.					
3	Participo en la elaboración del Plan Anual de trabajo de la Institución educativa.					
4	Participo en la elaboración del Reglamento Interno de la Institución Educativa.					
5	Se evalúan los procesos y resultados de lo planificado en la Institución Educativa					
6	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como, impulsar a los docentes al trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida en la Institución Educativa.					
7	La dirección fomenta la participación de docentes y administrativos para la toma de decisiones curriculares y administrativas en la Institución Educativa.					
8	La dirección maneja adecuadamente los conflictos suscitados en la Institución Educativa.					
9	La dirección impulsa el desarrollo del personal en la Institución Educativa.					
10	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad y respeto entre el personal de la Institución Educativa.					

11	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua en la Institución Educativa.					
12	Se considera la participación de la comunidad educativa para la elaboración del plan de mejora de la Institución educativa.					
13	Se considera las tasas de escolaridad para la elaboración del plan de mejora de la Institución educativa.					
14	La dirección impulsa acciones relevantes para mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes en la Institución Educativa.					
15	El Director gestiona permanentemente recursos para que la Institución Educativa funcione de la forma más adecuada posible.					
DIMENSIÓN 2: gestión pedagógica						
16	En la Institución Educativa, los directivos envían a cursos organizados por el Ministerio de Educación para la formación continua de los docentes.					
17	En la Institución Educativa el personal asiste y participa en actividades de capacitación y actualización organizadas por Instituciones Locales.					
18	En la Institución Educativa el personal es motivado a participar en programas de salud.					
19	En la Institución Educativa, los directivos envían a cursos organizados por la Dirección Regional de Educación para la formación continua de los docentes.					
20	En la Institución Educativa las acciones de perfeccionamiento docente ofrecidas por el sistema educativo se analizan y valoran en reuniones con todos los profesores.					
21	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada el portafolio pedagógico.					
22	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada la Programación Curricular.					
23	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada la sesión de aprendizaje.					
24	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada su registro de notas.					

25	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada su matriz de evaluación.					
26	En la Institución Educativa los directivos monitorean permanentemente el trabajo individual y grupal de los docentes					
27	La Institución Educativa tiene formulado un plan de supervisión y monitoreo institucional.					
28	La Institución Educativa evidencia acciones integrales de recojo de información a fin de aportar soluciones pertinentes a la gestión educativa de la institución.					
29	En la Institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece el crecimiento y desarrollo del personal.					
DIMENSIÓN 3: gestión administrativa						
30	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los muebles e inmuebles de la Institución Educativa.					
31	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los ambientes de la Institución Educativa.					
32	La institución Educativa logra recursos adicionales a los estipulados.					
33	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de instituciones y/o empresas locales para la mejora continua del plantel.					
34	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de la Asociación de Padres de Familia para la mejora del plantel.					
35	La Institución Educativa cuenta con las aulas, necesarias para cubrir la demanda educativa.					
36	La Institución Educativa cuenta con laboratorios, necesarios para cubrir la demanda educativa.					
37	La Institución Educativa cuenta con biblioteca, necesaria para cubrir la demanda educativa.					
38	La Institución Educativa cuenta con Servicios higiénicos en buenas condiciones, para estudiantes y docentes.					
39	La Institución Educativa cuenta con espacio y equipos suficientes, que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación.					
40	La Institución Educativa cuenta con instalaciones que garanticen un ambiente saludable y de seguridad para los estudiantes.					
41	La Institución educativa cuenta con las instalaciones eléctricas adecuadas.					
42	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información requerida: actas, certificados.					
43	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información académica: Boleta de					

	notas para los estudiantes.					
44	En la Institución Educativa se dispone de un sistema, que contiene la información actualizada de las estudiantes y apoderados.					
45	En la Institución Educativa los padres asisten periódicamente para informarse sobre el avance escolar de sus hijos.					
46	En la institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece las relaciones eficaces de los miembros de la comunidad educativa.					
	DIMENSIÓN 4: gestión comunitaria					
47	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades de apertura del año escolar.					
48	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades que la Institución fomenta.					
49	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades por el aniversario del colegio.					
50	En la Institución Educativa los padres de familia asisten a la entrega de boleta de notas.					
51	En la Institución Educativa los padres de familia acuden para conocer el comportamiento de sus hijos.					
52	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Región Lima Provincia.					
53	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría del MINSA.					
54	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Municipalidad.					
55	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de Empresas Privadas.					
56	La Institución Educativa establece alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.					

Cuestionario: calidad de servicio Educativo

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la calidad de servicio Educativo en la respuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Nº	ÍTEMS	respuesta				
		Totalmente de desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutra l (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo(5)
	DIMENSIÓN 1: calidad estructural					
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje					
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo					
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.					
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.					
	DIMENSIÓN 2: calidad metodológico didáctico práctico					
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad					
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					

11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.					
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)					
DIMENSIÓN 3: calidad de servicio						
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.					
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.					
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					
DIMENSIÓN 4: calidad de gestión						
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.					
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad					

Anexo 3

Base datos de los instrumentos

Base de Datos: Gestión Institucional

Dimensión: Lo institucional															
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it15
1	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	4	4	3	5
6	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5
7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4
9	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	5	5	3
12	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4
13	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	2	4	4
14	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	5	4	4	1
15	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4
16	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	5	5	5	3
17	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
18	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	5	3	5	5
19	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
20	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	5	5	4	5
21	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
23	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	2	5	5
24	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5
25	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	5
26	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	5	4	3	5
27	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4
28	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3
29	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4
30	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	4	3	5
31	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5
32	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	4
33	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	1	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5
36	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3
37	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4
38	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1
39	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4

40	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4
43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4
52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
59	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5
60	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5
61	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5
62	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5
63	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5
64	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5
65	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5
66	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4
67	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3
68	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4
69	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5
70	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5
71	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4
72	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4
73	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5
75	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3
76	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4
77	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1
78	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4
79	1	4	3	5	4		3	5	4	4	3	5	4	4	1
80	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5

Dimensión: Gestión Pedagógica

it16	it17	it18	It19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29
3	3	5	5	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	1	5
3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3
3	2	1	2	4	2	4	3	4	5	3	4	4	3
3	3	5	5	2	5	2	4	4	3	3	3	4	3
1	5	3	5	4	5	4	4	1	5	3	5	3	1
4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	2	4
5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5
4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	4
3	4	4	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
3	2	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	3
4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4
3	5	4	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3
4	1	5	5	4	5	4	3	5	4	2	4	3	4
3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3
2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2
3	2	1	4	3	4	3	1	4	5	3	4	4	3
5	2	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	2	5
4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	5	2	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3
4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4
4	4	3	5	3	5	3	2	4	5	3	4	3	4
4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4
4	4	3	4	5	5	4	2	4	5	5	5	3	4
4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4
5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	3	5
5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5

3	4	5	4	4	1	4	2	5	3	1	2	5	3
5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
3	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	3	5	4
5	3	5	2	4	2	4	4	3	5	2	4	3	5
4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	1	2	2	4
4	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	3	5	4
4	4	4	4	5	2	5	3	5	4	2	3	5	4
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
4	3	5	4	3	2	4	2	1	4	2	2	1	4
3	5	3	5	3	2	4	5	5	3	2	5	5	3
5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5
3	4	5	5	5	2	4	2	2	3	2	2	2	3
5	4	5	5	5	2	4	3	1	5	2	3	1	5
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
2	3	5	5	2	3	4	3	5	2	3	3	5	2
5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5
2	3	5	3	5	3	4	2	5	2	3	2	5	2
2	3	5	5	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2
3	3	4	3	4	2	4	2	5	3	2	2	5	3
4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4
5	3	5	4	3	2	4	2	1	5	2	2	1	5
3	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3
5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5
3	4	4	5	5	2	4	4	4	3	2	4	4	3
5	3	5	4	4	1	4	2	5	5	1	2	5	5
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4
5	3	4	4	3	2	4	4	4	5	2	4	4	5
5	3	4	5	3	1	4	4	4	5	1	4	4	5
4	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	3	5	4
4	4	4	4	5	2	5	3	5	4	2	3	5	4
4	4	3	5	4	1	4	3	5	4		3	5	4
3	4	5	5	5	2	4	2	2	3	2	2	2	3

Dimensión: Gestión Administrativa

it30	it31	it32	it33	it34	it35	it36	it37	it38	it39	it40	it41	it42	it43	it44	it45	it46
3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	1	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4
1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	5	3	5	3
5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	3	5	3	1
2	1	2	4	3	4	3	2	1	2	2	4	3	4	5	3	4
3	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	2	4	4	3	3	3
5	3	5	4	4	1	1	5	3	5	5	4	4	1	5	3	5
3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4
5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	1
4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	3	4
4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	4	5	2	5	5	3	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	3	5	2	5	3	5	4	3	3	5	2	5	3	3	3
1	5	5	4	3	5	4	1	5	5	5	4	3	5	4	2	4
5	5	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	3	4	1
4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
2	1	4	3	1	4	3	2	1	4	4	3	1	4	5	3	4
2	3	4	4	3	5	5	2	3	4	4	4	3	5	4	3	2
4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5
4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	4
3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	1	4	3	5	2
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	4
4	3	5	3	2	4	4	4	3	5	5	3	2	4	5	3	4
4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	5	3	3	4	5	3	4
4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	5	5	5
4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	5	3	3	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5

4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	1	4	2	5	3	1	2
3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	2	4	2	2	3	2	2
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	1	4	3	5	4	1	3
3	5	2	4	3	4	5	3	5	2	2	4	4	3	5	2	4
3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	1	2	2	2	4	1	2
4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	1	4	3	5	4	1	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	3
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
3	5	4	3	2	4	4	3	5	4	2	4	2	1	4	2	2
5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	2	4	5	5	3	2	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5
4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	4	2	2	3	2	2
4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	2	4	3	1	5	2	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
3	5	5	2	5	5	2	3	5	5	3	4	3	5	2	3	3
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2	5
3	5	3	5	2	5	2	3	5	3	3	4	2	5	2	3	2
3	5	5	4	3	5	2	3	5	5	3	4	2	2	2	3	2
3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	4	2	5	3	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	3
3	5	4	3	1	4	5	3	5	4	2	4	2	1	5	2	2
4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	2	4	4	4	3	2	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5
4	4	5	5	1	4	3	4	4	5	2	4	4	4	3	2	4
3	5	4	4	1	4	5	3	5	4	1	4	2	5	5	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3
3	4	4	3	1	3	5	3	4	4	2	4	4	4	5	2	4
3	4	5	3	2	4	5	3	4	5	1	4	4	4	5	1	4
4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	1	4	3	5	4	1	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	2	3
4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	1	4	3	5	4	4	3
4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	4	2	2	3	2	2

Dimensión: G. Comunitaria

it47	it48	it49	it50	it51	it52	it53	it54	it55	it56
5	3	3	5	3	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	3	3	5	5	5	4
5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
1	5	5	3	5	3	4	4	4	3
1	3	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	3	4	3	5	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
4	3	2	1	2	1	2	2	4	3
4	3	3	5	3	5	5	5	2	4
3	1	5	3	5	3	5	5	4	4
2	4	3	3	3	3	4	4	5	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	4	4	3	2
1	3	4	4	4	4	5	5	3	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
1	5	3	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	2	4	2	4	5	5	2	5
3	4	4	3	4	3	4	4	5	4
3	3	5	4	5	4	3	3	5	2
3	4	1	5	1	5	5	5	4	3
4	3	5	5	5	5	3	3	4	5
5	2	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	2	1	2	1	4	4	3	1
2	5	2	3	2	3	4	4	4	3
5	4	4	3	4	3	5	5	5	3
3	4	4	4	4	4	5	5	5	1
3	3	3	3	3	3	4	4	4	1
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	4	5	4	4	4	5	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	1
3	4	4	3	4	3	5	5	3	2
3	4	4	3	4	3	5	5	3	3
3	4	4	3	4	3	4	5	4	2
3	4	4	3	4	3	5	5	3	3
3	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	5	5	5	5	5	5	2	5	4
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5

5	3	4	5	4	5	4	1	4	2
4	5	3	5	3	5	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
2	3	4	5	4	5	5	2	4	2
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	1	4	3
3	5	3	5	3	5	2	2	4	4
2	4	3	4	3	4	5	1	2	2
5	4	4	3	4	3	5	1	4	3
5	4	4	4	4	4	4	2	5	3
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
1	4	3	5	3	5	4	2	4	2
5	3	5	3	5	3	5	2	4	5
5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
2	3	4	5	4	5	5	2	4	2
1	5	4	5	4	5	5	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
5	2	3	5	3	5	5	3	4	3
4	5	4	5	4	5	4	2	5	5
5	2	3	5	3	5	3	3	4	2
2	2	3	5	3	5	5	3	4	2
5	3	3	4	3	4	3	2	4	2
5	4	4	4	4	4	4	2	5	3
1	5	3	5	3	5	4	2	4	2
4	3	4	5	4	5	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
4	3	4	4	4	4	5	2	4	4
5	5	3	5	3	5	4	1	4	2
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
5	4	5	4	5	4	4	3	4	3
4	5	3	4	3	4	4	2	4	4
4	5	3	4	3	4	5	1	4	4
5	4	4	3	4	3	5	1	4	3
5	4	4	4	4	4	4	2	5	3
5	4	4	3	4	3	5	1	4	3
2	3	4	5	4	5	5	2	4	2

Base de Datos: Calidad de Servicio Educativo

N°	D. Calidad estructural								D. Calidad metod.didac.prác						
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13		
1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5		
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5		
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5		
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4		
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5		
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4		
9	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5		
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4		
13	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2		
14	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4		
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5		
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3		
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3		
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5		
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5		
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5		
22	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
23	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2		
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5		
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5		
26	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4		
27	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4		
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4		
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3		
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4		
31	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5		
32	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5		
33	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4		
34	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5		
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3		
37	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3		
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4		
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5		
40	1	4	3	5	4		3	5	4	4	3	5	4		
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5		
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5		

43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
44	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2
52	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
59	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5
60	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5
61	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
62	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5
63	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4
64	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3
65	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5
66	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3
67	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4
68	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4
69	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4
70	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
71	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5
72	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4
73	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
74	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4
75	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4
76	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5
77	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5
78	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4
79	1	4	3	5	4		3	5	4	4	3	5
80	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5

D. Calidad de servicio							D. Calidad de gestión							
it14	it55	it16	it17	lt18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26		
4	5	1	1	4	5			3	3	5	1	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4		5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5			5	3	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5		5	1	5	5	5	2	4
3	5	3	5	3	1			5	5	3	3	3	5	4
5	5	5	5	5	5	1		3	5	5	5	4	5	4
5	5	3	5	5	5	5		5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5		3	4	3	3	4	1	4
3	5	5	5	5	5	3		5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	4	4
5	3	5	3	1	3			3	3	3	4	4	3	4
3	4	5	3	4	4			3	2	1	1	4	2	4
4	4	3	3	3	4			3	3	5	3	4	4	4
4	1	5	3	5	3			1	5	3	3	4	3	4
4	4	3	5	4	2			4	3	3	3	4	3	5
5	3	5	5	1	3			5	5	4	4	5	3	4
2	4	5	3	4	3			4	4	3	2	3	3	4
5	5	3	3	3	1			3	4	4	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5			4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	3	4	1			5	3	5	3	5	3	4
1	5	5	5	5	5			5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5			5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4		3	2	4	3	4	5	4
4	5	5	5	5	5	3		4	4	3	3	5	3	5
2	5	3	3	3	3			3	5	4	3	5	3	4
3	5	4	2	4	3			4	1	5	4	4	3	4
5	4	3	4	1	4			3	5	5	3	4	5	4
3	3	4	4	3	5			2	4	3	3	3	3	4
1	4	5	3	4	4			3	2	1	1	4	2	4
3	5	4	3	2	2			5	2	3	4	2	3	4
3	5	4	4	5	5			4	4	3	3	4	4	4
1	4	5	5	4	3			4	4	4	3	3	2	3
1	4	3	5	2	3			3	3	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5		3	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	3			3	5	4	5	3	4	4
1	3	3	3	4	3			4	3	3	3	3	3	4
2	4	5	3	4	3			4	4	3	4	4	3	4
4	1	5	3	5	3			1	5	3	3	4	3	4
4	4	3	5	4	2			4	3	3	3	4	3	5
4	1	5	3	5	3			1	5	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	4		5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5			5	3	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5		5	1	5	5	5	2	4

3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4
5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4
3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	3	5	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4
3	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4
4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4
4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4
4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5
5	3	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4
2	4	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4
5	5	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4
4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5
2	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4
3	5	4	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4
5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4
3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4
1	4	5	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4
3	5	4	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4
3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
1	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3
1	4	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4
1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4
4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5
4	1	5	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4
4	5	4	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4

Anexo 4

Prueba de confiabilidad

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión institucional	0,941	56
Calidad servicio educativo	0,891	26

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Doctorado en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2011-I, aula 319, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: " Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Certificado para validar el contenido del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Br. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra
DNI N°06589349

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Minedu (2011), La gestión institucional incluye que las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados para lograr que los aprendizajes sean de mejor calidad de acuerdo al enfoque por competencias. (pp. 32-33)

Dimensión 1: lo institucional, contribuye a reconocer la forma de organización de los trabajadores de una institución educativa, es importante mencionar que desde esta perspectiva se puede impulsar y apreciar el desarrollo de capacidades personales y grupales, de tal manera que la institución sea autónoma, permitiendo realizar cambios ante la exigencia de las políticas institucionales, y del contexto donde se encuentran inmersos. Minedu (2011)

Dimensión 2: Gestión Pedagógica Hace referencia a las actividades propias de la institución educativa, ya que su eje se conforma por la relación que los actores construyen con el conocimiento. Son relevantes en esta dimensión todos los aspectos propios del proyecto de formación: el estilo de enseñanza, las teorías de la enseñanza y el aprendizaje que subyacen, los criterios de evaluación, los contenidos que forman parte del currículo, las políticas de formación docente, etc. Minedu (2011)

Dimensión 3: Gestión Administrativa,

Integra las tareas referidas al uso, a las formas de obtención y al modo de utilización de los recursos, como también la gestión de la información acerca de ellos y de su evolución Minedu (2011).

Dimensión 4: Gestión Comunitaria. Se afirma lo siguiente que las alianzas estratégicas son necesarias e imprescindibles para el buen desarrollo y entendimiento con la comunidad, comprendiendo que estos forman parte importante en el

aprendizaje, ya que la familia es la base e influye enormemente en la enseñanza formal y es un factor significativo dentro de la institución. (p.37) Minedu (2011).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (X): GESTIÓN INSTITUCIONAL

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Lo institucional	-Planeación	1,2,3,4,5	Ordinal Escala de Likert	Bueno 57,75]
	-Liderazgo	6,7,8,9,10		Regular 36,56]
	-Mejora continua	11,12,13,14,15		Malo [15,35]
Pedagógica	-Perfeccionamiento	16,17,18,19,20,	Siempre(5)	Bueno 48,70]
	-Planificación	21,22,23,24,25,26,27		Regular 33,47]
	-Evaluación y monitoreo	28,29		Malo [14,32]
Administrativa	Recursos	30,31,32,33,34,35,36	A veces (3)	Bueno 63,75]
	-Infraestructura	37,38,39,40,41,		Regular 40,62]
	-Control escolar	42,43,44,45,46		Malo [17,39]
Comunitaria	-Participación de los padres de familia	47,48,49,50,51	Nunca (1)	Bueno 38,50]
	-Redes de Apoyo	52,53,54,55,56		Regular 24,37]
				Malo [10,23]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: LO INSTITUCIONAL							
1	Participo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional junto con el personal docente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Participo en la elaboración desarrollo del Proyecto Curricular Institucional de la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Participo en la elaboración del Plan Anual de trabajo de la Institución educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Participo en la elaboración del Reglamento Interno de la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Se evalúan los procesos y resultados de lo planificado en la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como, impulsar a los docentes al trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida en la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	La dirección fomenta la participación de docentes y administrativos para la toma de decisiones curriculares y administrativas en la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	La dirección maneja adecuadamente los conflictos suscitados en la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	La dirección impulsa el desarrollo del personal en la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad y respeto entre el personal de la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua en la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

[illegible]

26	En la Institución Educativa los directivos monitorean permanentemente el trabajo individual y grupal de los docentes.	✓		✓		✓			
27	La Institución Educativa tiene formulado un plan de supervisión y monitoreo institucional.	✓		✓		✓			
28	La Institución Educativa evidencia acciones integrales de recojo de información a fin de aportar soluciones pertinentes a la gestión educativa de la institución.	✓		✓		✓			
29	En la Institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece el crecimiento y desarrollo del personal.	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
30	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los muebles e inmuebles de la Institución Educativa.	✓		✓		✓			
31	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los ambientes de la Institución Educativa.	✓		✓		✓			
32	La Institución Educativa logra recursos adicionales a los estipulados.	✓		✓		✓			
33	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de instituciones y/o empresas locales para la mejora continua del plantel.	✓		✓		✓			
34	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de la Asociación de Padres de Familia para la mejora del plantel.	✓		✓		✓			
35	La Institución Educativa cuenta con las aulas, necesarias para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓			
36	La Institución Educativa cuenta con laboratorios, necesarios para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓			
37	La Institución Educativa cuenta con biblioteca, necesaria para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓			
38	La Institución Educativa cuenta con Servicios higiénicos en buenas condiciones, para estudiantes y docentes.	✓		✓		✓			
39	La Institución Educativa cuenta con espacio y equipos suficientes, que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación.	✓		✓		✓			

40	La Institución Educativa cuenta con instalaciones que garantizan un ambiente saludable y de seguridad para los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
41	La Institución educativa cuenta con las instalaciones eléctricas adecuadas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información requerida: actas, certificados.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
43	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información académica: Boleta de notas para los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
44	En la Institución Educativa se dispone de un sistema, que contiene la información actualizada de las estudiantes y apoderados.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	En la Institución Educativa los padres asisten periódicamente para informarse sobre el avance escolar de sus hijos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
46	En la institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece las relaciones eficaces de los miembros de la comunidad educativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSION 4: GESTIÓN COMUNITARIA									
47	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades de apertura del año escolar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades que la Institución fomenta.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
49	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades por el aniversario del colegio.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	En la Institución Educativa los padres de familia asisten a la entrega de boleta de notas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
51	En la Institución Educativa los padres de familia acuden para conocer el comportamiento de sus hijos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
52	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Región Lima Provincia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
53	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría del MINSA.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
54	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Municipalidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

55	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de Empresas Privadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
56	La Institución Educativa establece alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: NÚÑEZ LÓPEZ Luis

DNI: 0802202

Especialidad del validador: Psicología - op-en educe:

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....


 Firma del Exponente Informante.
 Especialidad

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Senlle&Gutierrez, (2005) lo conceptualizan como: El deseo constante de realizar bien todas las actividades educacionales, así como el de hacer mejoras en cada momento, con la finalidad de obtener resultados de aprendizaje en nuestros estudiantes, "Es un camino, un logro limitado" (p.51).

Dimensión 1: Calidad Estructural, es el Conjunto de recursos que serán la base fundamental del proceso pedagógico y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, tiene dos aspectos, los cuales son los factores físicos y factores técnicos. (p.25)

Dimensión 2. Calidad didáctico técnico pedagógico es definida como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa;

Dimensión 3: Calidad de servicio. Capacidad de respuesta consiste en la preparación docente y los recursos metodológicos que empleen" (p.25)

Dimensión 4 Calidad de gestión, destacan con referencia a la calidad de servicio: Calidad en el servicio interno y calidad en el servicio externo; el servicio interno comprende, las buenas relaciones que se deben establecer en toda organización: "Se deben fijar funciones y responsabilidades, creando dinámicas de grupos, que ayuden a mantener el buen clima a fin de lograr los objetivos" (p.27)

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad Estructural	Factores físicos, Factores técnicos	1-7	Totalmente De acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (31-35) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19)
Calidad Didáctico técnico pedagógico	Preparación docente, Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación Integral	8-13		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de Servicio	Servicio interno, Servicio externo.	14-19		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20-26		Eficiente (25-35) Poco Eficiente (15-24) Deficiente (6-14)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Cantidad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	✓		✓		✓		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	✓		✓		✓		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	✓		✓		✓		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	✓		✓		✓		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD METODOLÓGICO DIDÁCTICO PRACTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		

9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	✓		✓					
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓					
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	✓		✓					
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	✓		✓					
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)	✓		✓					
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	✓		✓					
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	✓		✓					
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	✓		✓					
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	✓		✓					
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	✓		✓					
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	✓		✓					
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	✓		✓					

21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	✓	✓	✓	✓
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓	✓	✓	✓
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	✓	✓	✓	✓
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	✓	✓	✓	✓
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	✓	✓	✓	✓
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Nereyza Jara Jara

DNI: 08012021

Especialidad del validador: Psicología y pedagogía

.....de.....del 20....

*Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad: Psicología

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Doctorado en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2011-I, aula 319, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: " Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Certificado para validar el contenido del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Br. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra
DNI N°06589349

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Minedu (2011), La gestión institucional incluye que las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados para lograr que los aprendizajes sean de mejor calidad de acuerdo al enfoque por competencias. (pp. 32-33)

Dimensión 1: lo institucional, contribuye a reconocer la forma de organización de los trabajadores de una institución educativa, es importante mencionar que desde esta perspectiva se puede impulsar y apreciar el desarrollo de capacidades personales y grupales, de tal manera que la institución sea autónoma, permitiendo realizar cambios ante la exigencia de las políticas institucionales, y del contexto donde se encuentran inmersos. Minedu (2011)

Dimensión 2: Gestión Pedagógica Hace referencia a las actividades propias de la institución educativa, ya que su eje se conforma por la relación que los actores construyen con el conocimiento. Son relevantes en esta dimensión todos los aspectos propios del proyecto de formación: el estilo de enseñanza, las teorías de la enseñanza y el aprendizaje que subyacen, los criterios de evaluación, los contenidos que forman parte del currículo, las políticas de formación docente, etc. Minedu (2011)

Dimensión 3: Gestión Administrativa,

Integra las tareas referidas al uso, a las formas de obtención y al modo de utilización de los recursos, como también la gestión de la información acerca de ellos y de su evolución Minedu (2011).

Dimensión 4: Gestión Comunitaria. Se afirma lo siguiente que las alianzas estratégicas son necesarias e imprescindibles para el buen desarrollo y entendimiento con la comunidad, comprendiendo que estos forman parte importante en el aprendizaje, ya que la familia es la base e influye enormemente en la enseñanza formal y es un factor significativo dentro de la institución. (p.37) Minedu (2011).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (X): GESTIÓN INSTITUCIONAL

Dimensiones	Indicador	ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Lo institucional	-Planeación	1,2,3,4,5	Ordinal Escala de Likert	Bueno 57,75]
	-Liderazgo	6,7,8,9,10		Regular 36,56]
	-Mejora continua	11,12,13,14,15		Malo [15,35]
Pedagógica	-Perfeccionamiento	16,17,18,19,20,	Siempre(5)	Bueno 48,70]
	-Planificación	21,22,23,24,25,26,27		Regular 33,47]
	-Evaluación y monitoreo	28,29		Malo [14,32]
Administrativa	Recursos	30,31,32,33,34,35,36	A veces (3)	Bueno 63,75]
	-Infraestructura	37,38,39,40,41,		Regular 40,62]
	-Control escolar	42,43,44,45,46		Malo [17,39]
Comunitaria	-Participación de los padres de familia	47,48,49,50,51	Nunca (1)	Bueno 38,50]
	-Redes de Apoyo	52,53,54,55,56		Regular 24,37]
				Malo [10,23]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. LO INSTITUCIONAL							
1	Participo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional junto con el personal docente.	/		/		/		
2	Participo en la elaboración desarrollo del Proyecto Curricular Institucional de la Institución Educativa.	/		/		/		
3	Participo en la elaboración del Plan Anual de trabajo de la Institución educativa.	/		/		/		
4	Participo en la elaboración del Reglamento Interno de la Institución Educativa.	/		/		/		
5	Se evalúan los procesos y resultados de lo planificado en la Institución Educativa.	/		/		/		
6	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como, impulsar a los docentes al trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida en la Institución Educativa.	/		/		/		
7	La dirección fomenta la participación de docentes y administrativos para la toma de decisiones curriculares y administrativas en la Institución Educativa.	/		/		/		
8	La dirección maneja adecuadamente los conflictos suscitados en la Institución Educativa.	/		/		/		
9	La dirección impulsa el desarrollo del personal en la Institución Educativa.	/		/		/		
10	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad y respeto entre el personal de la Institución Educativa.	/		/		/		
11	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua en la Institución Educativa.	/		/		/		

12	Se considera la participación de la comunidad educativa para la elaboración del plan de mejora de la Institución educativa.	/	/	/	/	/	/	/	/
13	Se considera las tasas de escolaridad para la elaboración del plan de mejora de la Institución educativa.	/	/	/	/	/	/	/	/
14	La dirección impulsa acciones relevantes para mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes en la Institución Educativa.	/	/	/	/	/	/	/	/
15	El Director gestiona permanentemente recursos para que la Institución Educativa funcione de la forma más adecuada posible.	/	/	/	/	/	/	/	/
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN PEDAGÓGICA								
16	En la Institución Educativa, los directivos envían a cursos organizados por el Ministerio de Educación para la formación continua de los docentes.	/	/	/	/	/	/	/	/
17	En la Institución Educativa el personal asiste y participa en actividades de capacitación y actualización organizadas por Instituciones Locales.	/	/	/	/	/	/	/	/
18	En la Institución Educativa el personal es motivado a participar en programas de salud	/	/	/	/	/	/	/	/
19	En la Institución Educativa, los directivos envían a cursos organizados por la Dirección Regional de Educación para la formación continua de los docentes.	/	/	/	/	/	/	/	/
20	En la Institución Educativa las acciones de perfeccionamiento docente ofrecidas por el sistema educativo se analizan y valoran en reuniones con todos los profesores.	/	/	/	/	/	/	/	/
21	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada el portafolio pedagógico.	/	/	/	/	/	/	/	/
22	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada la Programación Curricular.	/	/	/	/	/	/	/	/
23	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada la sesión de aprendizaje.	/	/	/	/	/	/	/	/
24	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada su registro de notas.	/	/	/	/	/	/	/	/
25	En la Institución Educativa los docentes presentan en la fecha indicada su matriz de evaluación.	/	/	/	/	/	/	/	/

26	En la Institución Educativa los directivos monitorean permanentemente el trabajo individual y grupal de los docentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	La Institución Educativa tiene formulado un plan de supervisión y monitoreo institucional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	La Institución Educativa evidencia acciones integrales de recojo de información a fin de aportar soluciones pertinentes a la gestión educativa de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	En la Institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece el crecimiento y desarrollo del personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
30	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los muebles e inmuebles de la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los ambientes de la Institución Educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	La institución Educativa logra recursos adicionales a los estipulados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de instituciones y/o empresas locales para la mejora continua del plantel.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de la Asociación de Padres de Familia para la mejora del plantel.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	La Institución Educativa cuenta con las aulas, necesarias para cubrir la demanda educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	La Institución Educativa cuenta con laboratorios, necesarios para cubrir la demanda educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	La Institución Educativa cuenta con biblioteca, necesaria para cubrir la demanda educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	La Institución Educativa cuenta con Servicios higiénicos en buenas condiciones, para estudiantes y docentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	La Institución Educativa cuenta con espacio y equipos suficientes, que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40	La Institución Educativa cuenta con instalaciones que garantizan un ambiente saludable y de seguridad para los estudiantes.	✓		✓		✓		✓	
41	La Institución educativa cuenta con las instalaciones eléctricas adecuadas.	✓		✓		✓		✓	
42	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información requerida: actas, certificados.	✓		✓		✓		✓	
43	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información académica: Boleta de notas para los estudiantes.	✓		✓		✓		✓	
44	En la Institución Educativa se dispone de un sistema, que contiene la información actualizada de las estudiantes y apoderados.	✓		✓		✓		✓	
45	En la Institución Educativa los padres asisten periódicamente para informarse sobre el avance escolar de sus hijos	✓		✓		✓		✓	
46	En la institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece las relaciones eficaces de los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: GESTIÓN COMUNITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
47	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades de apertura del año escolar.	✓		✓		✓		✓	
48	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades que la Institución fomenta.	✓		✓		✓		✓	
49	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades por el aniversario del colegio.	✓		✓		✓		✓	
50	En la Institución Educativa los padres de familia asisten a la entrega de boleta de notas.	✓		✓		✓		✓	
51	En la Institución Educativa los padres de familia acuden para conocer el comportamiento de sus hijos.	✓		✓		✓		✓	
52	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Región Lima Provincia	✓		✓		✓		✓	
53	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría del MINSA.	✓		✓		✓		✓	
54	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Municipalidad.	✓		✓		✓		✓	

55	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de Empresas Privadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	La Institución Educativa establece alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZA DUBOIS PARRA VILLANA

DNI: 08485954

Especialidad del validador: Ma en Educación y Matemáticas

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

OK...del 2012


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Senlle&Gutierrez, (2005) lo conceptualizan como: El deseo constante de realizar bien todas las actividades educacionales, así como el de hacer mejoras en cada momento, con la finalidad de obtener resultados de aprendizaje en nuestros estudiantes, "Es un camino, un logro limitado" (p.51).

Dimensión 1: Calidad Estructural, es el Conjunto de recursos que serán la base fundamental del proceso pedagógico y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, tiene dos aspectos, los cuales son los factores físicos y factores técnicos. (p.25)

Dimensión 2. Calidad didáctico técnico pedagógico es definida como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa;

Dimensión 3: Calidad de servicio. Capacidad de respuesta consiste en la preparación docente y los recursos metodológicos que empleen" (p.25)

Dimensión 4 Calidad de gestión, destacan con referencia a la calidad de servicio: Calidad en el servicio interno y calidad en el servicio externo, el servicio interno comprende, las buenas relaciones que se deben establecer en toda organización: "Se deben fijar funciones y responsabilidades, creando dinámicas de grupos, que ayuden a mantener el buen clima a fin de lograr los objetivos" (p.27)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad Estructural	Factores físicos, Factores técnicos	1-7	Totalmente De acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (31-35) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19)
Calidad Didáctico técnico pedagógico	Preparación docente, Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación Integral	8-13		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de Servicio	Servicio interno, Servicio externo.	14-19		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20-26		Eficiente (25-35) Poco Eficiente (15-24) Deficiente (6-14)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	✓		✓		✓		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	✓		✓		✓		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	✓		✓		✓		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	✓		✓		✓		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD METODOLÓGICO DIDÁCTICO PRACTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		
9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad	✓		✓		✓		

10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable	Aplicable [X]	Aplicable después de corregir []	No aplicable []
1. ¿El producto es nuevo?				
2. ¿El producto es innovador?				
3. ¿El producto es único?				
4. ¿El producto es diferente de los existentes en el mercado?				
5. ¿El producto es de alta calidad?				
6. ¿El producto es de bajo costo?				
7. ¿El producto es de fácil uso?				
8. ¿El producto es de fácil mantenimiento?				
9. ¿El producto es de fácil transporte?				
10. ¿El producto es de fácil almacenamiento?				
11. ¿El producto es de fácil distribución?				
12. ¿El producto es de fácil venta?				
13. ¿El producto es de fácil compra?				
14. ¿El producto es de fácil entrega?				
15. ¿El producto es de fácil instalación?				
16. ¿El producto es de fácil desinstalación?				
17. ¿El producto es de fácil reparación?				
18. ¿El producto es de fácil actualización?				
19. ¿El producto es de fácil configuración?				
20. ¿El producto es de fácil personalización?				
21. ¿El producto es de fácil integración?				
22. ¿El producto es de fácil compatibilidad?				
23. ¿El producto es de fácil interoperabilidad?				
24. ¿El producto es de fácil conectividad?				
25. ¿El producto es de fácil seguridad?				
26. ¿El producto es de fácil privacidad?				
27. ¿El producto es de fácil accesibilidad?				
28. ¿El producto es de fácil usabilidad?				
29. ¿El producto es de fácil aprendizaje?				
30. ¿El producto es de fácil exploración?				
31. ¿El producto es de fácil modificación?				
32. ¿El producto es de fácil eliminación?				
33. ¿El producto es de fácil recuperación?				
34. ¿El producto es de fácil restauración?				
35. ¿El producto es de fácil backup?				
36. ¿El producto es de fácil restauración de backup?				
37. ¿El producto es de fácil migración?				
38. ¿El producto es de fácil actualización de firmware?				
39. ¿El producto es de fácil configuración de red?				
40. ¿El producto es de fácil configuración de seguridad?				
41. ¿El producto es de fácil configuración de privacidad?				
42. ¿El producto es de fácil configuración de accesibilidad?				
43. ¿El producto es de fácil configuración de usabilidad?				
44. ¿El producto es de fácil configuración de aprendizaje?				
45. ¿El producto es de fácil configuración de exploración?				
46. ¿El producto es de fácil configuración de modificación?				
47. ¿El producto es de fácil configuración de eliminación?				
48. ¿El producto es de fácil configuración de recuperación?				
49. ¿El producto es de fácil configuración de restauración?				
50. ¿El producto es de fácil configuración de backup?				
51. ¿El producto es de fácil configuración de restauración de backup?				
52. ¿El producto es de fácil configuración de migración?				
53. ¿El producto es de fácil configuración de actualización de firmware?				
54. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de red?				
55. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de seguridad?				
56. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de privacidad?				
57. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de accesibilidad?				
58. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de usabilidad?				
59. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de aprendizaje?				
60. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de exploración?				
61. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de modificación?				
62. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de eliminación?				
63. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de recuperación?				
64. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de restauración?				
65. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de backup?				
66. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de restauración de backup?				
67. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de migración?				
68. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de actualización de firmware?				
69. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de red?				
70. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de seguridad?				
71. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de privacidad?				
72. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de accesibilidad?				
73. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de usabilidad?				
74. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de aprendizaje?				
75. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de exploración?				
76. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de modificación?				
77. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de eliminación?				
78. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de recuperación?				
79. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de restauración?				
80. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de backup?				
81. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de restauración de backup?				
82. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de migración?				
83. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de actualización de firmware?				
84. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de configuración de red?				
85. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de configuración de seguridad?				
86. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de configuración de privacidad?				
87. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de configuración de accesibilidad?				
88. ¿El producto es de fácil configuración de configuración de configuración de configuración de usabilidad?				

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: L/ZA DUBOIS PATA VIVIANA

DNI: 08485494

validador: Dra. en Educación y Hotelería Especialidad del Hotelería

EX.....de Nueva del 2019...

Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. L. S. M. Smith
Ejecuto del Encuesto, Informante

Firma del Experto Informante.

Environmental Health

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Doctorado en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2011-I, aula 319, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: " Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Certificado para validar el contenido del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Br. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra
DNI N°06589349

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Minedu (2011), La gestión institucional incluye que las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados para lograr que los aprendizajes sean de mejor calidad de acuerdo al enfoque por competencias. (pp. 32-33)

Dimensión 1: lo institucional, contribuye a reconocer la forma de organización de los trabajadores de una institución educativa, es importante mencionar que desde esta perspectiva se puede impulsar y apreciar el desarrollo de capacidades personales y grupales, de tal manera que la institución sea autónoma, permitiendo realizar cambios ante la exigencia de las políticas institucionales, y del contexto donde se encuentran inmersos. Minedu (2011)

Dimensión 2: Gestión Pedagógica Hace referencia a las actividades propias de la institución educativa, ya que su eje se conforma por la relación que los actores construyen con el conocimiento. Son relevantes en esta dimensión todos los aspectos propios del proyecto de formación: el estilo de enseñanza, las teorías de la enseñanza y el aprendizaje que subyacen, los criterios de evaluación, los contenidos que forman parte del currículo, las políticas de formación docente, etc. Minedu (2011)

Dimensión 3: Gestión Administrativa,

Integra las tareas referidas al uso, a las formas de obtención y al modo de utilización de los recursos, como también la gestión de la información acerca de ellos y de su evolución Minedu (2011).

Dimensión 4: Gestión Comunitaria. Se afirma lo siguiente que las alianzas estratégicas son necesarias e imprescindibles para el buen desarrollo y entendimiento con la comunidad, comprendiendo que estos forman parte importante en el

aprendizaje, ya que la familia es la base e influye enormemente en la enseñanza formal y es un factor significativo dentro de la institución. (p.37) Minedu (2011).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (X): GESTIÓN INSTITUCIONAL

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Lo institucional	-Planeación	1,2,3,4,5	Ordinal Escala de Likert	Bueno 57,75]
	-Liderazgo	6,7,8,9,10		Regular 36,56]
	-Mejora continua	11,12,13,14,15		Malo [15,35]
Pedagógica	-Perfeccionamiento	16,17,18,19,20,	Siempre(5)	Buena 48,70]
	-Planificación	21,22,23,24,25,26,27		Regular 33,47]
	-Evaluación y monitoreo	28,29		Malo [14,32]
Administrativa	Recursos	30,31,32,33,34,35,36	A veces (3)	Bueno 63,75]
	-Infraestructura	37,38,39,40,41,		Regular 40,62]
	-Control escolar	42,43,44,45,46		Malo [17,39]
Comunitaria	-Participación de los padres de familia	47,48,49,50,51	Nunca (1)	Bueno 38,50]
	-Redes de Apoyo	52,53,54,55,56		Regular 24,37]
				Malo [10,23]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: LO INSTITUCIONAL							
1	Participo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional junto con el personal docente.	✓		✓		✓		
2	Participo en la elaboración desarrollo del Proyecto Curricular Institucional de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
3	Participo en la elaboración del Plan Anual de trabajo de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
4	Participo en la elaboración del Reglamento Interno de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
5	Se evalúan los procesos y resultados de lo planificado en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
6	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como, impulsar a los docentes al trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
7	La dirección fomenta la participación de docentes y administrativos para la toma de decisiones curriculares y administrativas en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
8	La dirección maneja adecuadamente los conflictos suscitados en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
9	La dirección impulsa el desarrollo del personal en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
10	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad y respeto entre el personal de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
11	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		

[illegible]

26	En la Institución Educativa los directivos monitorean permanentemente el trabajo individual y grupal de los docentes	✓		✓		✓		✓			
27	La Institución Educativa tiene formulado un plan de supervisión y monitoreo institucional.	✓		✓		✓		✓			
28	La Institución Educativa evidencia acciones integrales de recojo de información a fin de aportar soluciones pertinentes a la gestión educativa de la institución.	✓		✓		✓		✓			
29	En la Institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece el crecimiento y desarrollo del personal.	✓		✓		✓		✓			
	DIMENSION 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
30	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los muebles e inmuebles de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		✓			
31	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los ambientes de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		✓			
32	La Institución Educativa logra recursos adicionales a los estipulados.	✓		✓		✓		✓			
33	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de instituciones y/o empresas locales para la mejora continua del plantel.	✓		✓		✓		✓			
34	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de la Asociación de Padres de Familia para la mejora del plantel.	✓		✓		✓		✓			
35	La Institución Educativa cuenta con las aulas, necesarias para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓		✓			
36	La Institución Educativa cuenta con laboratorios, necesarios para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓		✓			
37	La Institución Educativa cuenta con biblioteca, necesaria para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓		✓			
38	La Institución Educativa cuenta con Servicios higiénicos en buenas condiciones, para estudiantes y docentes.	✓		✓		✓		✓			
39	La Institución Educativa cuenta con espacio y equipos suficientes, que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación.	✓		✓		✓		✓			

55	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de Empresas Privadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
56	La Institución Educativa establece alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Heliana Becerra Arce

DNI: 29308481

Especialidad del validador: Docencia, Investigación, MBA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de 10 del 2019


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Senlle&Gutierrez, (2005) lo conceptualizan como: El deseo constante de realizar bien todas las actividades educacionales, así como el de hacer mejoras en cada momento, con la finalidad de obtener resultados de aprendizaje en nuestros estudiantes, "Es un camino, un logro limitado" (p.51).

Dimensión 1: Calidad Estructural, es el Conjunto de recursos que serán la base fundamental del proceso pedagógico y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, tiene dos aspectos, los cuales son los factores físicos y factores técnicos. (p.25)

Dimensión 2. Calidad didáctico técnico pedagógico es definida como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa;

Dimensión 3: Calidad de servicio. Capacidad de respuesta consiste en la preparación docente y los recursos metodológicos que empleen" (p.25)

Dimensión 4 Calidad de gestión, destacan con referencia a la calidad de servicio: Calidad en el servicio interno y calidad en el servicio externo; el servicio interno comprende, las buenas relaciones que se deben establecer en toda organización: "Se deben fijar funciones y responsabilidades, creando dinámicas de grupos, que ayuden a mantener el buen clima a fin de lograr los objetivos" (p.27)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad Estructural	Factores físicos, Factores técnicos	1-7	Totalmente De acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (31-35) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19)
Calidad Didáctico técnico pedagógico	Preparación docente, Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación Integral	8-13		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de Servicio	Servicio interno, Servicio externo.	14-19		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20-26		Eficiente (25-35) Poco Eficiente (15-24) Deficiente (6-14)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	✓		✓		✓		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	✓		✓		✓		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	✓		✓		✓		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	✓		✓		✓		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD METODOLÓGICO DIDÁCTICO PRÁCTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		

9	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.	✓		✓		✓			
10	Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓			
11	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	✓		✓		✓			
12	Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.	✓		✓		✓			
13	La evaluación realizada por los docentes es acorde a lo actual (rubricas)	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.	✓		✓		✓			
15	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.	✓		✓		✓			
16	Los miembros de la comunidad educativa cumplen con el Reglamento interno.	✓		✓		✓			
17	La Institución educativa cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓			
18	La Institución educativa se preocupa por cubrir las expectativas y necesidades de los alumnos, en materia educativa.	✓		✓		✓			
19	La Institución educativa realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	La Institución educativa cuenta con un líder educativo (director) altamente capacitado en temas de gestión.	✓		✓		✓			

21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	✓	✓	✓	✓
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓	✓	✓	✓
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	✓	✓	✓	✓
24	La gestión económica del director es eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	✓	✓	✓	✓
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	✓	✓	✓	✓
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): B. Suficiente

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Helgar Becerra Arce

DNI: 29308486

Especialidad del validador: Docente en Educación, MBA No de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante:
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Doctorado en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2011-I, aula 319, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: " Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP "Manuel Polo Jiménez", UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Certificado para validar el contenido del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Br. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra
DNI N°06589349

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

Minedu (2011), La gestión institucional incluye que las funciones que le corresponden a los directivos en cuanto ellos planifican, ejecutan y evalúan el quehacer educativo y esto hace posible que la institución se mantenga permanentemente actualizada, avance como un todo organizado y sistematizado de tal manera que quien participa debe de asumir sus responsabilidades. Por otro lado, los docentes también tienen que empoderarse de los nuevos desafíos que presenta la educación, que conlleven al cumplimiento de los objetivos planteados para lograr que los aprendizajes sean de mejor calidad de acuerdo al enfoque por competencias. (pp. 32-33)

Dimensión 1: lo institucional, contribuye a reconocer la forma de organización de los trabajadores de una institución educativa, es importante mencionar que desde esta perspectiva se puede impulsar y apreciar el desarrollo de capacidades personales y grupales, de tal manera que la institución sea autónoma, permitiendo realizar cambios ante la exigencia de las políticas institucionales, y del contexto donde se encuentran inmersos. Minedu (2011)

Dimensión 2: Gestión Pedagógica Hace referencia a las actividades propias de la institución educativa, ya que su eje se conforma por la relación que los actores construyen con el conocimiento. Son relevantes en esta dimensión todos los aspectos propios del proyecto de formación: el estilo de enseñanza, las teorías de la enseñanza y el aprendizaje que subyacen, los criterios de evaluación, los contenidos que forman parte del currículo, las políticas de formación docente, etc. Minedu (2011)

Dimensión 3: Gestión Administrativa,

Integra las tareas referidas al uso, a las formas de obtención y al modo de utilización de los recursos, como también la gestión de la información acerca de ellos y de su evolución Minedu (2011).

Dimensión 4: Gestión Comunitaria. Se afirma lo siguiente que las alianzas estratégicas son necesarias e imprescindibles para el buen desarrollo y entendimiento con la comunidad, comprendiendo que estos forman parte importante en el

aprendizaje, ya que la familia es la base e influye enormemente en la enseñanza formal y es un factor significativo dentro de la institución. (p. 37) Minedu (2011).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (X): GESTIÓN INSTITUCIONAL.

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles o Rangos
Lo institucional	-Planeación	1,2,3,4,5	Ordinal Escala de Likert	Bueno 57,75]
	-Liderazgo	6,7,8,9,10		Regular 36,56]
	-Mejora continua	11,12,13,14,15		Malo [15,35]
Pedagógica	-Perfeccionamiento	16,17,18,19,20,	Siempre(5)	Bueno 48,70]
	-Planificación	21,22,23,24,25,26,27		Regular 33,47]
	-Evaluación y monitoreo	28,29		Malo [14,32]
Administrativa	Recursos	30,31,32,33,34,35,36	A veces (3)	Bueno 63,75]
	-Infraestructura	37,38,39,40,41,		Regular 40,62]
	-Control escolar	42,43,44,45,46		Malo [17,39]
Comunitaria	-Participación de los padres de familia	47,48,49,50,51	Nunca (1)	Bueno 38,50]
	-Redes de Apoyo	52,53,54,55,56		Regular 24,37]
				Malo [10,23]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LO INSTITUCIONAL							
1	Participo en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional junto con el personal docente.	✓		✓		✓		
2	Participo en la elaboración desarrollo del Proyecto Curricular Institucional de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
3	Participo en la elaboración del Plan Anual de trabajo de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
4	Participo en la elaboración del Reglamento Interno de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
5	Se evalúan los procesos y resultados de lo planificado en la Institución Educativa	✓		✓		✓		
6	La dirección demuestra su liderazgo en aspectos tales como, impulsar a los docentes al trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
7	La dirección fomenta la participación de docentes y administrativos para la toma de decisiones curriculares y administrativas en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
8	La dirección maneja adecuadamente los conflictos suscitados en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
9	La dirección impulsa el desarrollo del personal en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
10	La dirección promueve un clima de participación, cordialidad y respeto entre el personal de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		
11	La dirección desarrolla estrategias de mejora continua en la Institución Educativa.	✓		✓		✓		

[illegible]

26	En la Institución Educativa los directivos monitorean permanentemente el trabajo individual y grupal de los docentes	✓		✓		✓		✓			
27	La Institución Educativa tiene formulado un plan de supervisión y monitoreo institucional.	✓		✓		✓		✓			
28	La Institución Educativa evidencia acciones integrales de recojo de información a fin de aportar soluciones pertinentes a la gestión educativa de la institución.	✓		✓		✓		✓			
29	En la Institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece el crecimiento y desarrollo del personal.	✓		✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
30	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los muebles e inmuebles de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		✓			
31	Se establecen estrategias de cuidado y mantenimiento de los ambientes de la Institución Educativa.	✓		✓		✓		✓			
32	La Institución Educativa logra recursos adicionales a los estipulados.	✓		✓		✓		✓			
33	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de instituciones y/o empresas locales para la mejora continua del plantel.	✓		✓		✓		✓			
34	La Institución Educativa cuenta con el apoyo de la Asociación de Padres de Familia para la mejora del plantel.	✓		✓		✓		✓			
35	La Institución Educativa cuenta con las aulas, necesarias para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓		✓			
36	La Institución Educativa cuenta con laboratorios, necesarios para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓		✓			
37	La Institución Educativa cuenta con biblioteca, necesaria para cubrir la demanda educativa.	✓		✓		✓		✓			
38	La Institución Educativa cuenta con Servicios higiénicos en buenas condiciones, para estudiantes y docentes.	✓		✓		✓		✓			
39	La Institución Educativa cuenta con espacio y equipos suficientes, que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación.	✓		✓		✓		✓			

40	La Institución Educativa cuenta con instalaciones que garantizan un ambiente saludable y de seguridad para los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
41	La Institución educativa cuenta con las instalaciones eléctricas adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
42	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información requerida: actas, certificados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
43	En la Institución Educativa se cumple en tiempo y forma con la información académica: Boleta de notas para los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
44	En la Institución Educativa se dispone de un sistema, que contiene la información actualizada de los estudiantes y apoderados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
45	En la Institución Educativa los padres asisten periódicamente para informarse sobre el avance escolar de sus hijos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
46	En la institución Educativa la evaluación y el monitoreo favorece las relaciones eficaces de los miembros de la comunidad educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 4: GESTIÓN COMUNITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
47	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades de apertura del año escolar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
48	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades que la Institución fomenta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
49	En la Institución Educativa los padres de familia participan en las actividades por el aniversario del colegio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
50	En la Institución Educativa los padres de familia asisten a la entrega de boleta de notas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
51	En la Institución Educativa los padres de familia acuden para conocer el comportamiento de sus hijos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
52	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Región Lina Provincia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
53	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría del MINSA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
54	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de la Municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

55	La Institución Educativa tiene apoyo, acompañamiento o asesoría de Empresas Privadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
56	La Institución Educativa establece alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. ANITA SANCHEZ VILLALBA

DNI: 70873533

Especialidad del validador: promoción - cursando

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de 10 del 2019

ESCUOLA DE POSTGRADO - LIMA
 UCV
 VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Firma del Experto Informante, Especialidad

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Senlle&Gutierrez, (2005) lo conceptualizan como: El deseo constante de realizar bien todas las actividades educacionales, así como el de hacer mejoras en cada momento, con la finalidad de obtener resultados de aprendizaje en nuestros estudiantes, "Es un camino, un logro limitado" (p.51).

Dimensión 1: Calidad Estructural, es el Conjunto de recursos que serán la base fundamental del proceso pedagógico y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, tiene dos aspectos, los cuales son los factores físicos y factores técnicos. (p.25)

Dimensión 2. Calidad didáctico técnico pedagógico es definida como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa;

Dimensión 3: Calidad de servicio. Capacidad de respuesta consiste en la preparación docente y los recursos metodológicos que empleen" (p.25)

Dimensión 4 Calidad de gestión, destacan con referencia a la calidad de servicio: Calidad en el servicio interno y calidad en el servicio externo; el servicio interno comprende, las buenas relaciones que se deben establecer en toda organización: "Se deben fijar funciones y responsabilidades, creando dinámicas de grupos, que ayuden a mantener el buen clima a fin de lograr los objetivos" (p.27)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Calidad Estructural	Factores físicos, Factores técnicos	1-7	Totalmente De acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (31-35) Poco eficiente (20-30) Deficiente (8-19)
Calidad Didáctico técnico pedagógico	Preparación docente. Recursos metodológicos, Cooperación, colaboración, Uso de dinámicas de grupo, Sistema de evaluación Integral	8-13		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de Servicio	Servicio interno, Servicio externo.	14-19		Eficiente (22-30) Poco Eficiente (14-21) Deficiente (6-13)
Calidad de gestión	Directivos capacitados, Gestión educativa, Gestión en factores, académicos, económicos, sociales y de calidad.	20-26		Eficiente (25-35) Poco Eficiente (15-24) Deficiente (6-14)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD ESTRUCTURAL							
1	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	✓		✓		✓		
2	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	✓		✓		✓		
3	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	✓		✓		✓		
4	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	✓		✓		✓		
5	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	✓		✓		✓		
7	La Institución educativa cuenta con tecnología educacional, proyectores, Soporte Informático que permita el buen desenvolvimiento pedagógico.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD METODOLÓGICO DIDÁCTICO PRACTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE GESTIÓN

21	La Institución educativa dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	La gestión económica del director en eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	La gestión social del director es eficiente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	El director se interesa constantemente por hacer de su empresa una Institución de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. ANSELMO SANCHEZ

DNI: 1987555


Especialidad del validador: PSICOLOGIA - SISTEMAS

13 de 10 del 20 19

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




 Firma del Experto Informante.
 Especialidad